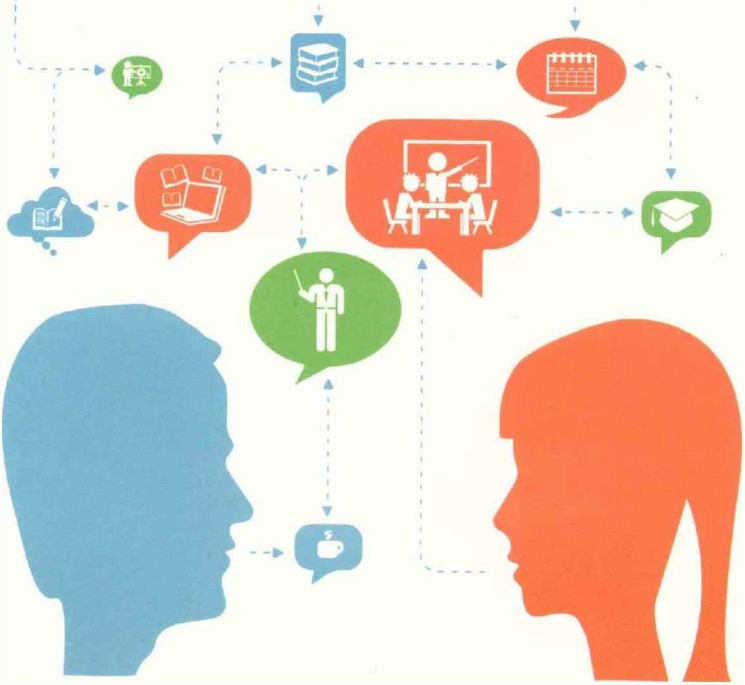
Nguyễn Văn Lũy - Lê Quang Sơn

Giáo Trình
GIAO TIẾP SƯ PHẠM



NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC SƯ PHẠM

371(07)
II.108.TV

NGUYỄN VĂN LUỸ – LÊ QUANG SƠN

Giáo trình

GIAO TIẾP SƯ PHẠM

TRƯỜNG C.Đ.S.P.TE
THƯ VIỆN
PHÒNG MƯỢN

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC SƯ PHẠM

UNIVERSITY OF EDUCATION PUBLISHING HOUSE

GIÁO TRÌNH GIAO TIẾP SƯ PHẠM
NGUYỄN VĂN LUỸ - LÊ QUANG SƠN

Mã sách quốc tế: ISBN 978-604-54-0154-5

Bản quyền xuất bản thuộc về Nhà xuất bản Đại học Sư phạm.
Mọi hình thức sao chép hay phát hành mà không có sự cho phép trước bằng văn bản
của Nhà xuất bản Đại học Sư phạm đều là vi phạm pháp luật.

Chúng tôi luôn mong muốn nhận được những ý kiến đóng góp của quý vị độc giả để sách ngày càng hoàn thiện hơn.
Mọi góp ý về sách, liên hệ về bản thảo và dịch vụ bản quyền xin vui lòng gửi về địa chỉ email: kehoach@nxbdhsp.edu.vn

Mã số: 01.01.05/89 – GT 2014

MỤC LỤC

Trang

LỜI NÓI ĐẦU 5

Phần 1: NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ GIAO TIẾP SƯ PHẠM 7

1. Khái niệm giao tiếp và giao tiếp sư phạm 8

1.1. Các cách tiếp cận hiện tượng giao tiếp 8
1.2. Khái niệm giao tiếp 23
1.3. Giao tiếp với tư cách một hoạt động 28
1.4. Những quy luật tâm lí giao tiếp 31
1.5. Khái niệm về giao tiếp sư phạm 44
1.6. Các giai đoạn của quá trình giao tiếp sư phạm 48

2. Những phương diện của giao tiếp sư phạm 51

2.1. Mục đích của giao tiếp sư phạm 51
2.2. Nội dung của giao tiếp sư phạm 52
2.3. Chức năng của giao tiếp sư phạm 55
2.4. Hai mặt của giao tiếp sư phạm 58
2.5. Phong cách giao tiếp sư phạm 58
2.6. Các phương tiện giao tiếp sư phạm 63
2.7. Đặc trưng của giao tiếp sư phạm 74
2.8. Các nguyên tắc giao tiếp sư phạm 75
2.9. Kĩ năng giao tiếp sư phạm 79

3. Những yếu tố chi phối giao tiếp sư phạm 88

3.1. Mục tiêu giáo dục 88
3.2. Đối tượng giao tiếp sư phạm 89
3.3. Các kiểu khí chất và đặc trưng giao tiếp 92
3.4. Bối cảnh giao lưu quốc tế hiện nay 93

Phần 2: PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC GIAO TIẾP SƯ PHẠM 95

1. Phát triển năng lực nhận thức trong giao tiếp sư phạm 95

1.1. Nhận biết trạng thái cảm xúc 95

1.2. Nhận biết ý định, thái độ 96

2. Phát triển năng lực làm chủ bản thân trong giao tiếp sư phạm 98

2.1. Kĩ năng tự nhận thức 98
2.2. Kĩ năng xác định giá trị 99
2.3. Kĩ năng kiểm soát cảm xúc 99

2.4. Kĩ năng ứng phó với căng thẳng 101
2.5. Kĩ năng thể hiện sự tự tin 102
2.6. Kĩ năng thể hiện sự kiên định 103
3. Phát triển năng lực điều khiển quá trình giao tiếp sư phạm 104
3.1. Sử dụng phương tiện giao tiếp 104
3.2. Giải quyết xung đột 105
3.3. Tìm kiếm sự hỗ trợ 106
3.4. Từ chối 107
4. Phát triển các kĩ năng giao tiếp sư phạm 108
4.1. Các giai đoạn hình thành kĩ năng 108
4.2. Hình thành các kĩ năng giao tiếp sư phạm cần thiết 109
5. Ứng dụng giải quyết các tình huống sư phạm 124
5.1. Khái niệm về tình huống sư phạm 124
5.2. Nguyên tắc giải quyết tình huống sư phạm 134
5.3. Các thành tố tâm lí cơ bản tham gia quá trình giải quyết tình huống sư phạm 137
5.4. Kĩ năng giải quyết tình huống sư phạm 140
5.5. Bài tập thực hành giải quyết một số tình huống sư phạm 143
6. Test ứng xử sư phạm 146
7. Những tình huống sư phạm thường gặp 148
THAY LỜI KẾT LUẬN 154
PHỤ LỤC 155
Phụ lục 1. TRẮC NGHIỆM KĨ NĂNG GIAO TIẾP CỦA V.P.DAKHAROV 155
Phụ lục 2. MỘT SỐ NGUYÊN TẮC TRONG GIAO TIẾP 167
Phụ lục 3. NHỮNG THÓI QUEN XẤU TRONG GIAO TIẾP 168
Phụ lục 4. ĐỂ GIAO TIẾP HIỆU QUẢ TRONG CƠ QUAN 170
Phụ lục 5. LẮNG NGHE 175
Phụ lục 6. KĨ NĂNG GIAO TIẾP PHI NGÔN TỪ 182
TÀI LIỆU THAM KHẢO 197

LỜI NÓI ĐẦU

Giao tiếp sư phạm là hoạt động đặc trưng của người giáo viên. Kết quả dạy học và giáo dục phụ thuộc phần lớn vào năng lực sư phạm, đặc biệt là năng lực giao tiếp sư phạm của giáo viên. Do vậy, từ trước tới nay các trường đại học sư phạm cũng như các khoa sư phạm của các trường đại học đều quan tâm phát triển năng lực giao tiếp sư phạm cho sinh viên. Cũng đã có nhiều tài liệu viết về giao tiếp sư phạm, mỗi tài liệu tiếp cận vấn đề dưới một góc độ khác nhau. Giáo trình ***Giao tiếp sư phạm*** được biên soạn theo hướng tiếp cận phát triển năng lực giao tiếp sư phạm cho sinh viên – hướng tiếp cận phù hợp với xu hướng đổi mới nội dung và phương pháp giáo dục đại học hiện nay.

Xuất phát từ mục tiêu hình thành và phát triển năng lực giao tiếp sư phạm cho sinh viên, giáo trình được chia làm hai phần:

Phần 1. *Những vấn đề chung về giao tiếp sư phạm*, trình bày một cách khái quát những vấn đề lí luận cơ bản về giao tiếp sư phạm, như: Khái niệm về giao tiếp, giao tiếp sư phạm; những phương diện của giao tiếp sư phạm; những yếu tố chi phối giao tiếp sư phạm.

Phần 2. *Phát triển năng lực giao tiếp sư phạm*, trình bày một cách hệ thống lí thuyết và thực hành nhằm hình thành cho sinh viên những kĩ năng và năng lực giao tiếp sư phạm cơ bản, như năng lực nhận thức trong giao tiếp sư phạm; năng lực làm chủ bản thân trong giao tiếp sư phạm; năng lực điều khiển quá trình giao tiếp sư phạm; kĩ năng giao tiếp sư phạm, như: kĩ năng thuyết trình, kĩ năng đặt câu hỏi, kĩ năng lắng nghe, kĩ năng phản hồi, kĩ năng xử lí các tình huống sư phạm...

Ngoài ra, phần phụ lục chúng tôi còn cung cấp một bộ trắc nghiệm đo lường kĩ năng giao tiếp và một số nguyên tắc, những yêu cầu thiết yếu để hoạt động giao tiếp sư phạm đạt hiệu quả cao.

Trong quá trình biên soạn, các tác giả đã cố gắng chắt lọc, kế thừa những tài liệu truyền thống và cập nhật những thông tin mới nhất về lĩnh vực giao tiếp, song khó tránh khỏi những khiếm khuyết nhất định. Chúng tôi mong nhận được những ý kiến đóng góp của các bạn đồng nghiệp, các bạn sinh viên và đông đảo bạn đọc để cuốn sách được hoàn thiện hơn khi có dịp tái bản.

CÁC TÁC GIẢ

PHẦN 1

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ GIAO TIẾP SƯ PHẠM

Giao tiếp là điều kiện tồn tại của con người. Cùng với hoạt động, giao tiếp là yếu tố quyết định sự hình thành và phát triển của mỗi cá nhân. Nhờ tham gia vào hoạt động giao tiếp mà các đặc trưng xã hội của con người được hình thành, cá nhân lĩnh hội được những kinh nghiệm xã hội lịch sử, chuyển hoá thành những kinh nghiệm riêng của cá nhân, thành phẩm chất và năng lực của chính mình để tham gia vào đời sống xã hội.

Giao tiếp là mặt đặc trưng nhất trong hành vi của con người, nó không những là điều kiện quan trọng bậc nhất của sự hình thành và phát triển tâm lí, ý thức, nhân cách mà còn đảm bảo cho con người đạt được năng suất, chất lượng và hiệu quả trong mọi lĩnh vực hoạt động.

Để lĩnh hội những tri thức đời thường, không thể thiếu được sự giao tiếp giữa con người với con người và để lĩnh hội những tri thức khoa học thì càng cần có giao tiếp giữa nhân cách này với nhân cách khác, đặc biệt là giao tiếp trong quá trình giáo dục. Đối với hoạt động giáo dục, giao tiếp là điều kiện, phương tiện, nội dung của quá trình giáo dục học sinh. Thực tế đã chứng minh rằng: giao tiếp trong môi trường giáo dục giữa thầy và trò, giữa nhà giáo dục và người được giáo dục, giúp cho cá nhân có thể lĩnh hội được những tri thức cần thiết bằng con đường nhanh nhất, trong khoảng thời gian ngắn nhất và đỡ tốn kém nhất, tạo điều kiện tối ưu nhất cho sự hình thành và sự phát triển nhân cách.

Đối với nghề sư phạm, giao tiếp không những có vai trò quan trọng trong sự hình thành và phát triển nhân cách người giáo viên mà còn là một bộ phận cấu thành hoạt động sư phạm, là thành phần chủ đạo trong cấu trúc năng lực sư phạm của người giáo viên. Giao tiếp là phương thức, công cụ cơ bản nhất để tổ chức hoạt động dạy học và giáo dục. Nếu không có giao tiếp thì không thể hướng hoạt động sư phạm của thầy và trò vào việc đạt được các mục đích giáo dục. Do đó,

vấn đề đặt ra đối với nhiệm vụ đào tạo nghề sư phạm là mỗi sinh viên phải được chuẩn bị và chủ động tự chuẩn bị cho mình về năng lực giao tiếp sư phạm.

1. KHÁI NIỆM GIAO TIẾP VÀ GIAO TIẾP SƯ PHẠM

1.1. Các cách tiếp cận hiện tượng giao tiếp

1.1.1. Hiện tượng giao tiếp

a. Một số nghiên cứu về giao tiếp ở các nước phương Tây

Vấn đề giao tiếp từ lâu đã được các nhà triết học quan tâm nghiên cứu:

Thời cổ đại, hai nhà triết học lỗi lạc Hy Lạp là Xôcorat (470 – 399 TCN) và Platon (428 – 437 TCN) đã nói đến đối thoại như là sự giao tiếp có trí tuệ, phản ánh mối quan hệ con người – con người, là nơi bộc lộ đời sống tâm hồn của mỗi con người.

Leona Devinci (1452 – 1512) đã mô tả sự giao tiếp giữa mẹ con thông qua những bức tranh nổi tiếng.

Thế kỉ XVIII, M.P. Kemxtexlokis – nhà triết học Hà Lan trong bài tiểu luận *"Một bức thư về con người và các quan hệ của nó với người khác"*, có viết: Trái tim và lương tâm con người chỉ bộc lộ khi người ấy cùng sống và giao tiếp với những người khác.

Đến thế kỉ XIX, nhà triết học Đức Ludwig Andrenas Feuerbach (1804 – 1872) viết: *"Bản chất con người chỉ biểu hiện trong giao tiếp, trong sự thống nhất giữa con người với con người, trong sự thống nhất dựa trên tính hiện thực của sự khác biệt giữa tôi và bạn"*.

Giữa thế kỉ XIX, C. Mác và Ph. Ăngghen là hai nhà triết học duy vật biện chứng – lịch sử đã nêu ra những phát hiện quan trọng liên quan đến giao tiếp khi nghiên cứu lịch sử phát triển xã hội loài người và đưa ra kết luận: Một trong hai điều kiện quyết định để biến vượn người thành người chính là giao tiếp bằng ngôn ngữ (điều kiện kia là lao động). C. Mác (1818 – 1883) khẳng định: Giao tiếp là một nhu cầu xã hội của con người và nó trở thành phương tiện quan trọng trong cuộc sống của mỗi con người. "...Giao tiếp với những người khác đã trở thành khí quan biểu hiện sinh hoạt của tôi và một trong những phương

thức chiếm hữu sinh hoạt của con người... Thông qua giao tiếp với người khác mà có thái độ với chính bản thân mình, mỗi người tự soi mình. Con người chỉ trở thành con người khi có những quan hệ hiện thực với những người khác, có quan hệ trực tiếp với những người khác" (Bản thảo Kinh tế – Triết học). Ông nhấn mạnh: *"Sự phát triển của một cá thể phụ thuộc vào sự phát triển của nhiều cá thể khác mà nó đã giao tiếp trực tiếp hay gián tiếp"*. Như vậy, thông qua giao tiếp, con người đạt đến một số hiểu biết về nhau, học cách bắt chước lẫn nhau, ảnh hưởng lẫn nhau, xây dựng lòng tin, và tìm hiểu về bản thân và cách nhận thức về con người. Những người giao tiếp có hiệu quả là biết cách làm thế nào để tương tác với những người khác linh hoạt, khéo léo và có trách nhiệm nhưng vẫn không đánh mất những nhu cầu riêng và sự toàn vẹn của nó.

Hoàng đế Frederick II – cai trị đế quốc La Mã trong thế kỉ XIII – ông muốn biết ngôn ngữ nào được dùng khi nhân loại được hình thành ở buổi bình minh loài người, tiếng Do Thái, Hy Lạp hay Latinh? Ông đã ra lệnh làm một thử nghiệm, trong đó tình huống ban đầu được tạo lại càng sát càng tốt. Một nhóm các trẻ sơ sinh đã được cô lập để không nghe được giọng nói của con người từ lúc sinh ra cho đến khi có thể nói được. Những người chăm sóc được trả lương đầy đủ để duy trì hoàn toàn im lặng khi chăm sóc các trẻ sơ sinh. Kết quả là tất cả các em bé đều chết. Như vậy, thiếu giao tiếp có thể dẫn đến cái chết.

G.Meed (1863 – 1931) nhà tâm lí học Mĩ đại diện cho trường phái Triết học Thực dụng đã đưa ra lí thuyết quan hệ qua lại tượng trưng. Ông cũng khẳng định vai trò của giao tiếp đối với sự tồn tại của con người trong cộng đồng người và đề cập đến yếu tố tác động qua lại trong giao tiếp. Ông viết: *"Nếu mỗi người muốn có cái riêng của mình thì phải có "cái tôi" khác. Đó là những khách thể xã hội khác với khách thể vật lí, vì nó có khả năng tác động tích cực lên cái tôi của người khác mà ngày nay chúng ta thường gọi là những chủ thể"*.

Trường phái Triết học Hiện sinh lấy phạm trù tồn tại là phạm trù trung tâm, họ cũng rất quan tâm đến vấn đề giao tiếp. Đại diện cho trường phái này có Cacgiaspe (1875 – 1965) ông là nhà triết học, tâm lí học người Đức đã đưa ra một lí thuyết mang tên: "Giao tiếp hiện sinh",

là cuộc trò chuyện giữa những người gần gũi về các vấn đề quan trọng đối với chính bản thân những người đó. Ông cũng khẳng định: Giao tiếp là điều kiện tổng quát của sự tồn tại con người. Con người phải có sự giao tiếp (thông tin) sống động, liên tục, được thể hiện bằng các cuộc tranh luận tự do về các quan điểm, lập trường. Mactinubơ (1878 – 1965) nhà triết học Nhật Bản với tác phẩm "Tôi và bạn" đã đưa ra tư tưởng "Tồn tại là đối thoại", nghĩa là trong giao tiếp, hai người bổ sung cho nhau chứ không phải thay thế cho nhau, cuộc sống được ông xác định là sự tiếp xúc giữa các nhân cách và sau nó trở thành "Nguyên tắc đối thoại" góp phần phát triển lí thuyết về giao tiếp. J.Macsen (1869 – 1973) và J.P Sactơrơ (1905 – 1961) cùng Maniê (1905 – 1950) cũng nghiên cứu vấn đề giao tiếp. Họ cho rằng "tôi chỉ tồn tại chừng nào tôi tồn tại cho người khác".

Vấn đề giao tiếp bắt đầu được chú trọng nghiên cứu vào những năm 20 – 30 của thế kỉ XX, trong đó không thể không kể đến vai trò quan trọng của nhà tâm lí học S. Frued (1856 – 1939) nghiên cứu mối liên hệ giao tiếp và giấc mơ, ông đã chú ý đến các yếu tố "chuyển giao", "ngoại xuất", "đồng nhất" trong giao tiếp. Thông qua giao tiếp, con người đạt đến một số hiểu biết về nhau, học cách bắt chước lẫn nhau, ảnh hưởng lẫn nhau, xây dựng lòng tin, và tìm hiểu thêm về bản thân và cách nhận thức về con người. Những người giao tiếp hiệu quả biết làm thế nào để tương tác với những người khác linh hoạt, khéo léo, và có trách nhiệm, nhưng vẫn không đánh mất những nhu cầu riêng và sự toàn vẹn của họ.

Năm 1920, ở Ấn Độ, tiến sĩ Singh đã tìm thấy hai cô bé sống trong hang với bầy sói, nhìn nét mặt thì một cô chừng bảy tám tuổi, cô kia chừng hai tuổi. Cô nhỏ được ít lâu sau thì chết. Còn cô lớn được đặt tên là Kamala và cô ta sống thêm được mười năm nữa. Suốt trong thời gian ấy, Singh đã ghi nhật kí quan sát tỉ mỉ về cô bé đó. Kamala chỉ đi bằng tứ chi, dựa vào tay và đầu gối, còn lúc chạy thì chạy bằng bàn tay và bàn chân. Cô bé không uống nước mà lại liếm và thịt thì không cầm trên tay mà ăn ngay dưới sàn nhà. Trong khi ăn hễ thấy người thì cô gầm gừ dữ tợn. Ban đêm, cô bé sủa rống lên. Cô bé nhìn rất rõ trong bóng tối và sợ ánh sáng mạnh, sợ lửa và nước. Cô bé xé hết quần áo trên mình và bỏ cả chăn đắp trong những ngày giá lạnh. Sau hai năm,

cô bé đã tập đứng được bằng hai chân nhưng vẫn còn khó khăn lắm, sau sáu năm thì đã đi được nhưng lúc chạy thì vẫn dùng tứ chi như cũ, suốt bốn năm cô bé chỉ học được 6 từ và sau bảy năm cô bé học được 45 từ. Đến thời kì này cô bé thấy yêu xã hội con người, bắt đầu biết sợ bóng tối và đã biết ăn bằng tay, uống bằng cốc. Đến năm 17 tuổi sự phát triển trí tuệ của cô chỉ bằng đứa bé khoảng 4 tuổi mặc dù cấu trúc não bộ của cô hoàn toàn bình thường. Như vậy, đời sống tâm lí của mỗi người phải lấy giao tiếp làm cơ sở. Không có giao tiếp đứa trẻ không thể trở thành người, không có giao tiếp nhiều chức năng tâm lí người, nhiều phẩm chất tâm lí cá nhân không được hình thành và phát triển. Sự giao tiếp giữa con người với con người có vai trò vô cùng quan trọng đối với sự phát triển nhân cách cũng như trong cuộc sống.

Vào năm 1960, Bavelas người Pháp tiến hành nghiên cứu về cấu trúc giao tiếp và đưa ra khái niệm "khoảng cách" là một yếu tố rất cần thiết trong giao tiếp để có thể đưa thông điệp tới người khác.

Những năm đầu thế kỉ XX, khoa học tâm lí bắt đầu chú ý nghiên cứu giao tiếp.

Tâm lí học Ghestalt cũng đã quan tâm và nghiên cứu về giao tiếp. Wertheimer (1880 – 1943), V. Kurwhler (1887 – 1967) và K. Koffka (1886 – 1941) cho rằng: giao tiếp cũng giống như mọi hiện tượng tâm lí, đều được tạo nên bởi cấu trúc hình ảnh hoàn chỉnh, mang tính trọn vẹn, trong cấu trúc giao tiếp có nội dung hoạt động của con người và mục đích của các quan hệ xã hội là nhằm bảo tồn, phát triển bản thân, gia đình, cộng đồng của người đó.

Tâm lí học Mĩ đã có nhiều tác giả nghiên cứu về nghệ thuật giao tiếp, kĩ năng giao tiếp trong quản lí và trong lĩnh vực kinh doanh, chẳng hạn:

Khi nghiên cứu giao tiếp trong quản lí và kinh doanh, D. Torington đã phân tích các hình thức tiếp xúc thường gặp giữa người quản lí và người bị quản lí, từ đó người quản lí cần có những kĩ năng giao tiếp với người dưới quyền.

Stephen Covey đã chỉ ra sự khó khăn trong giao tiếp là do sự khác biệt giữa người nghe có chủ tâm để đáp lại và những người nghe có chủ tâm để thấu hiểu. Ông đã nêu 7 điều không nên để có cách giao tiếp

bằng ngôn từ hiệu quả, đó là: tiếp nhận, đoán ý, đáng giá thấp, liên hệ, nhắc đi nhắc lại, dự đoán, xoa dịu.

Dale Carnegie với tác phẩm *Đắc nhân tâm* (1936) – đã được chuyển ngữ sang hầu hết các thứ tiếng trên thế giới và có mặt ở hàng trăm quốc gia, được đánh giá *"là quyển sách đầu tiên và hay nhất mọi thời đại về nghệ thuật giao tiếp và ứng xử*, quyển sách đã từng mang đến thành công và hạnh phúc cho hàng triệu người trên thế giới". Carnegie, khi nghiên cứu giao tiếp trong lĩnh vực kinh doanh đã cho rằng: *"Thành công của bất kì ai trong lĩnh vực kinh doanh phụ thuộc 15% vào kiến thức chuyên môn, còn 85% phụ thuộc vào kĩ năng giao tiếp với mọi người"*.

Khi mới 16 tuổi, Washington – Tổng thống đầu tiên của Hoa Kì đã đưa ra 110 nguyên tắc của sự văn minh và hành vi trong đàm thoại công sở. Những nguyên tắc này chủ yếu hướng tới sự tôn trọng người khác và từ đó tạo lại cho người ta sự tôn trọng bản thân và lòng tự trọng cao khi ứng xử, giao tiếp với người khác.

Không đi sâu vào phân tích lí luận giao tiếp mà chủ yếu trình bày những nghệ thuật, những bí quyết trong quan hệ giao tiếp giữa con người với con người, để gây thiện cảm được với đối tượng giao tiếp, con người cần phải có nghệ thuật và kĩ năng giao tiếp tốt, trong cuốn *Giao tiếp có hiệu quả nhất* của Wang Gang cho rằng: để giao tiếp đạt hiệu quả cao thì cần phải phân loại đối tượng khi giao tiếp. Từ đó ông đưa ra những phong cách giao tiếp và phân loại chúng để có những ứng xử khác nhau phù hợp với từng đối tượng.

Trường Đại học Chicago và các trường của Hội Công giáo Mĩ đã tiến hành một cuộc thăm dò trong hai năm với 156 câu hỏi để tìm hiểu xem những người trưởng thành muốn học hỏi điều gì nhiều nhất. Trong danh sách đó có những câu như: Công việc và nghề nghiệp của bạn là gì? Mối quan tâm của bạn là gì? Thời giờ rảnh rỗi bạn làm gì? Thu nhập của bạn ra sao? Những sở thích, ước mơ của bạn? Những vấn đề khó khăn của bạn trong cuộc sống? Ngoài công việc, học tập, bạn quan tâm đến điều gì nhất?... Kết quả cuộc thăm dò cho thấy, mọi người quan tâm nhiều nhất đến sức khỏe, tiếp theo đó là cách ứng xử

sao cho họ được người khác quý trọng, tin tưởng và nghe theo. Như vậy, giao tiếp được xem là nhu cầu thiết yếu trong cuộc sống thường nhật của mỗi con người.

Tiến sĩ John G. Hibben, nguyên Hiệu trưởng Đại học Princeton cho rằng: *"Thước đo sự giáo dục của một con người chính là khả năng ứng xử của anh ta trước những tình huống của cuộc sống"*.

Có nhiều nhà khoa học đã bỏ nhiều công sức đi tìm hiểu thông điệp do cử chỉ mang lại (hay còn gọi là ngôn ngữ của cử chỉ – ngôn ngữ cơ thể), như: Allan và Barbara Pease – hai chuyên gia nổi tiếng thế giới trong lĩnh vực giao tiếp nhân sự và ngôn ngữ cơ thể. *Cuốn sách hoàn hảo về ngôn ngữ cơ thể* là thành quả trên 30 năm hai tác giả tích luỹ kiến thức và nghiên cứu lĩnh vực ngôn ngữ cơ thể. Tác phẩm nghiên cứu những ám hiệu hay dấu hiệu không lời của bản thân, cách sử dụng chúng sao cho hiệu quả cũng như để nhận được những tác dụng như ý trong hoạt động giao tiếp.

S.Freud đã nói: "Phàm là con người có tai để nghe, có mắt để nhìn, thì hãy tin rằng, không có một kẻ trần tục nào có thể giữ bí mật. Nếu anh ta im lặng thì tiếng gõ nhịp của những ngón tay của anh ta sẽ nói thay cho anh ta. Sự thật vẫn sẽ bị lộ ra mọi lỗ chân lông bé nhỏ". Thật vậy, cử chỉ mà con người thực hiện trong khi giao tiếp ít chịu sự kiểm soát của ý thức, chúng chủ yếu là những hành vi vô thức, là những thói quen, mà con người không hoặc ít nhận biết được. Chính vì vậy, đôi khi chúng ta có những cử chỉ gây khó chịu cho người đối thoại mà ta không nhận ra. Ví dụ: thói quen chỉ tay vào mặt người khác khi nói, thói quen liếm mép khi nói... Do đó, sẽ rất có ích cho chúng ta nếu học các cử chỉ tích cực, tránh được những cử chỉ tiêu cực trong khi giao tiếp.

Nhiều cuốn sách viết về ngôn ngữ cử chỉ đã xuất hiện và nhiều nhà khoa học đã bỏ nhiều công sức đi tìm hiểu thông điệp do cử chỉ mang lại. Có thể nói, người tiên phong trong lĩnh vực này ở phương Tây là Đác Uyn với cuốn *Sự biểu hiện tình cảm của người và động vật*. Tác phẩm của ông đã kích thích nhiều người đi sâu nghiên cứu lĩnh vực này. Nhiều cuốn sách viết về ngôn ngữ cử chỉ đã xuất hiện như *Ngôn ngữ khuôn mặt* của Robert L.Vaitsaida, *Đọc khuôn mặt* của

Leopold Bellan và Xema Sinpolier Baker, *Ngôn ngữ của cử chỉ* của Allan Pease... Sigmund Freud, cha đẻ của phân tâm học, rất quan tâm đến các cử chỉ mà ông gọi là các hành vi lỡ hụt. Từ sự quan sát các hành vi lỡ hụt của bệnh nhân, ông đã lí giải, để tìm nguyên nhân căn bệnh của họ. Từ xa xưa, ở phương Đông, đặc biệt ở Trung Quốc, từ các học giả, các nhà quân sự đến các nhà buôn, những người làm nghề bói toán đều rất quan tâm tới tướng thuật – một môn khoa học kì bí của phương Đông. Tướng thuật là môn xem tướng mạo của con người (kích thước cơ thể, giọng nói, khuôn mặt, đôi mắt, dáng đi...) để đoán số mệnh, tâm tính của con người. Như vậy, ta có thể thấy là giao tiếp phi ngôn ngữ cũng đã được nghiên cứu ở phương Đông từ rất sớm.

Allan với tác phẩm *Ngôn ngữ cơ thể* gần 500 trang đã trình bày nhiều hình ảnh minh hoạ sinh động về các tình huống ứng xử, các bài trắc nghiệm thú vị. Ngoài ra, cuốn sách còn cung cấp cho người đọc nhiều kiến thức thú vị về sự khác biệt trong giao tiếp giữa con người với con người đến từ các quốc gia khác nhau.

Nghiên cứu của Tiến sĩ William Marston (Mĩ) cho rằng, đặc tính hành vi của con người có thể chia ra làm bốn nhóm tính cách. Nhóm thứ nhất là nhóm "thống trị" tạm gọi là nhóm "lửa". Nhóm thứ hai là nhóm "ảnh hưởng" tạm gọi là nhóm "khí". Nhóm thứ ba là nhóm "kiên định" tạm gọi là nhóm "nước". Nhóm thứ tư là nhóm "tuân thủ" tạm gọi là nhóm "đất". Tương ứng với bốn nhóm tính cách đó thì có phương pháp giao tiếp, làm việc hiệu quả với người ở từng nhóm.

– Nhóm tính cách "thống trị" hay "lửa"

Nhóm người này chiếm khoảng 15% dân số trên thế giới. Cách làm việc với họ là nói thẳng, đưa ra các sự lựa chọn, để họ được thắng, không cần xây dựng quan hệ, không ra lệnh, giao tiếp nhanh, ngắn, gọn. Sử dụng ngôn ngữ không lời đối với họ như nên ngồi đối diện, để họ có khoảng cách thoải mái; không nên chạm vào người họ, không nên áp đặt họ.

– Nhóm tính cách "ảnh hưởng" hay "khí"

Nhóm người này chiếm khoảng 30% dân số trên thế giới. Cách làm việc với họ là tình cảm, thân mật, quan tâm đến cá nhân họ, nói chuyện vui vẻ, cho họ nói, ca ngợi và công nhận họ, không được coi

thường họ, nên nói về con người và gia đình họ. Sử dụng ngôn ngữ không lời đối với họ như có thể ngồi gần, có thể chạm tay, vỗ vai; không nên ngồi quá xa, không nên tranh lời với họ.

– Nhóm tính cách "kiên định" hay "nước"

Nhóm người này chiếm khoảng 40% dân số trên thế giới. Cách làm việc với họ là trình bày chậm, xây dựng mối quan hệ hướng tới con người và gia đình, đưa đủ thông tin cần thiết, nói có lôgic, lắng nghe, không áp đặt, không làm việc hoặc nói nhanh quá. Sử dụng ngôn ngữ không lời đối với họ như có thể ngồi gần họ, có thể chạm tay, vỗ vai; nên tỏ ra lắng nghe, không nên ngồi quá xa họ.

– Nhóm tính cách "tuân thủ" hay "đất"

Nhóm người này chiếm khoảng 15% dân số trên thế giới. Cách làm việc với họ là đưa ra đủ số liệu, bằng chứng; kiên trì, từ từ; dùng giấy tờ, thông tin chi tiết; cung cấp càng nhiều thông tin càng tốt, có lôgic, không nói về cá nhân, không thúc ép. Sử dụng ngôn ngữ không lời đối với họ như nên ngồi đối diện, để họ có khoảng cách thoải mái, cần thận trọng lời nói; không nên chạm vào người họ.

R. Noibe – nhà khoa học người Đức đã viết "Căm thù người khác còn hơn phải sống cô độc". Sự giao tiếp không đầy đủ về số lượng, nghèo nàn về nội dung của trẻ nhỏ đối với người lớn đã dẫn đến hậu quả nặng nề là bệnh Hospitalism, mặc dù được nuôi dưỡng tốt, trẻ lớn lên trong điều kiện "đói giao tiếp" đều bị trì trệ trong sự phát triển tâm lí cũng như thể chất. Vì vậy, giao tiếp đối với con người là một nhu cầu thiết yếu không thể thiếu của con người.

Nhiều nghiên cứu đã chứng minh rằng tín hiệu không lời mang thông tin nhiều gấp 5 lần so với nói bằng lời. 75% thông tin mà con người thu nhận được là qua kênh thị giác, qua kênh thính giác là 12%, xúc giác là 6%, khứu giác là 4%, vị giác là 3%. Theo Albert Maerabian, trao đổi thông tin qua phương tiện bằng lời là 7%, qua phương tiện âm thanh (gồm giọng điệu, giọng nói, ngữ điệu, âm thanh) là 38%, còn qua các phương tiện không bằng lời là 55%.

b. Một số nghiên cứu về giao tiếp ở Liên Xô (cũ)

Các công trình nghiên cứu của các nhà tâm lí học Liên Xô về giao tiếp nghiên cứu theo hai hướng:

+ *Hướng thứ nhất,* nghiên cứu những vấn đề lí luận chung về giao tiếp như: bản chất, cấu trúc giao tiếp, cơ chế giao tiếp, mối quan hệ giữa giao tiếp và hoạt động. Đại diện là nhà triết học Nga V.M. Becherep (1907 – 1912) trong các tác phẩm *Tâm lí học khách quan* (1907), *Phản xạ học tập thể* (1921) cho rằng giao tiếp giữ vai trò quan trọng trong quá trình hoạt động cùng nhau của con người và hình thành nên chủ thể tập thể của hoạt động đó: Giao tiếp là điều kiện thực hiện việc giáo dục, truyền đạt kinh nghiệm từ thế hệ này sang thế hệ khác.

+ *Hướng thứ hai,* nghiên cứu các dạng giao tiếp nghề nghiệp (chủ yếu là giao tiếp sư phạm) như A.A. Leonchiev với *Giao tiếp sư phạm* (1979), A.V. Pêtrovxki với *Tâm lí học lứa tuổi và tâm lí học sư phạm* (1982) và *Những cơ sở của tâm lí học sư phạm* (1980) của V.A. Kruchetxki, I.P. Dakharov đã đề xuất trắc nghiệm nghiên cứu các kĩ năng giao tiếp.

Từ những năm đầu của thập niên 70 thế kỉ XX, ở Liên xô đã xuất hiện nhiều công trình nghiên cứu về giao tiếp và nó được đưa ra để bàn luận trong ba kì Hội nghị Tâm lí học:

– Vào tháng 2 năm 1970, Hội nghị lần thứ nhất diễn ra ở Lêningrat.

– Vào tháng 3 năm 1973, cũng ở Lêningrat, Hội nghị lần thứ hai diễn ra với vấn đề "Giao tiếp với tư cách là đối tượng của các công trình nghiên cứu lí thuyết và thực tiễn".

– Vào tháng 9 năm 1973, ở Ata diễn ra Hội nghị lần thứ ba. Trong hội nghị lần này, các nhà khoa học đã đề cập đến các vấn đề sau: phương pháp luận và phương pháp giao tiếp; các phương pháp và công cụ nghiên cứu giao tiếp; cơ chế giao tiếp; ảnh hưởng của các đặc điểm cá nhân đối với quá trình giao tiếp; giao tiếp và lãnh đạo; giao tiếp trong quần chúng; mô hình hoá quá trình giao tiếp; sự chệnh hướng và vi phạm loại hình giao tiếp...

Nghiên cứu vấn đề giao tiếp dưới góc độ tâm lí học theo quan điểm triết học macxit, Vưgôtxki khẳng định: "Giao tiếp là quá trình chuyển giao tư duy và cảm xúc". Còn Rubinstein khảo sát giao tiếp dưới góc độ hiểu biết lẫn nhau giữa người với người. Ananhev thừa nhận giao tiếp là một trong ba dạng của hoạt động.

Các nhà tâm lí học Xô viết đã có đóng góp quan trọng trong việc nghiên cứu giao tiếp và kĩ năng giao tiếp, đặc biệt là giao tiếp sư phạm.

A.A. Lêônchiev đưa ra kĩ năng giao tiếp sư phạm, gồm: kĩ năng điều khiển hành vi bản thân; kĩ năng quan sát; kĩ năng nhạy cảm xã hội; kĩ năng đọc, hiểu, mô hình hoá nhân cách học sinh; kĩ năng làm gương cho học sinh noi theo; kĩ năng giao tiếp ngôn ngữ, kĩ năng kiến tạo sự tiếp xúc; kĩ năng nhận thức.

Theo A. Cubanova và Ph.M. Rakhmatylina, giao tiếp được biểu hiện ở ba nhóm kĩ năng: nhóm kĩ năng định hướng trước khi giao tiếp; nhóm kĩ năng tiếp xúc xảy ra trong quá trình giao tiếp; nhóm kĩ năng hướng quá trình giao tiếp đến các định hướng giá trị khác nhau.

I.P. Dakharov đã chia năng lực giao tiếp thành bốn nhóm kĩ năng: kĩ năng đóng vai trò tích cực, chủ động trong giao tiếp; kĩ năng thể hiện sự thụ động trong giao tiếp; kĩ năng điều khiển, điều chỉnh, cân bằng trong giao tiếp; kĩ năng diễn đạt cụ thể, dễ hiểu trong giao tiếp.

Trong công trình nghiên cứu giao tiếp của Birdwhistell, tác giả này đã giả định là những tư thế, cử chỉ trong giao tiếp không lời là kết quả của sự lựa chọn tự nhiên – nhưng các cử chỉ này tự nó không có nghĩa gì, mà chúng chỉ trở nên có ý nghĩa khi đặt trong mối tương tác giữa các cá nhân. Trong trường hợp này, văn hoá có vai trò rất quan trọng – bởi vì thông qua văn hoá, người ta lựa chọn từ hàng ngàn cử động của thân thể tạo thành hệ thống giao tiếp (văn hoá) đúng với ý nghĩa của nó.

c. Nghiên cứu giao tiếp ở Việt Nam

Vấn đề giao tiếp trong tâm lí học ở nước ta mới được đi sâu vào đầu những năm 80 của thế kỉ XX trở lại đây, được thể hiện trong một số công trình nghiên cứu lí luận và thực tiễn sau: *Đặc điểm giao tiếp sư phạm* (1985) của Trần Trọng Thuỷ, *Giao tiếp và ứng xử sư phạm* (1992) của Ngô Công Hoàn, *Giao tiếp sư phạm* (1999) của Ngô Công Hoàn – Hoàng Anh. Các công trình nghiên cứu này tập trung phân tích các quan hệ giao tiếp và ảnh hưởng của giao tiếp tới sự hình thành và phát triển nhân cách học sinh ở các lứa tuổi khác nhau, mối quan hệ qua lại giữa hoạt động chủ đạo và giao tiếp trong mỗi giai đoạn đó.

Như vậy, giao tiếp là một trong những nhu cầu xã hội cơ bản và xuất hiện sớm nhất ở con người. Con người là nhu cầu quan trọng nhất của con người. Nhu cầu này được thoả mãn bằng chính quá trình

TRƯỜNG C.Đ.S.P. TB
THƯ VIỆN
PHÒNG MƯỢN

giao tiếp. Khi mới ra đời, trẻ sơ sinh là một thực thể bất lực. Nếu không được giao tiếp với người lớn thì đứa trẻ không tồn tại được, càng không thể phát triển được. Giao tiếp được coi là quá trình hướng vào xã hội và hướng vào nhân cách, trong đó diễn ra sự hiện thực hoá không chỉ những thái độ của cá nhân mà còn cả những định hướng vào các chuẩn xã hội. Giao tiếp là quá trình truyền đạt các giá trị chuẩn, đồng thời là quá trình xã hội, qua đó xã hội ảnh hưởng lên cá nhân. Như vậy, giao tiếp là quá trình giao lưu – điều khiển, trong đó không chỉ có sự truyền đạt các giá trị xã hội mà còn có sự điều khiển của hệ thống xã hội đối với quá trình lĩnh hội các giá trị.

Giao tiếp là một quá trình phức tạp và đa phương diện. B.D. Parugin chỉ ra rằng, quá trình này có thể đồng thời xuất hiện vừa như quá trình tác động qua lại của con người, vừa như quá trình thông tin, vừa như thái độ của con người với nhau, vừa như quá trình ảnh hưởng qua lại với nhau, vừa như quá trình đồng cảm và hiểu biết lẫn nhau. Những nghiên cứu của Parugin định hướng vào việc hiểu giao tiếp như hệ thống, vào tính đa chức năng và bản chất hoạt động của giao tiếp.

L.P. Bueva đã tổng kết những khía cạnh của việc nghiên cứu giao tiếp:

– Thông tin – giao lưu (giao tiếp được xem xét như một dạng giao lưu cá nhân qua đó thực hiện việc trao đổi thông tin);

– Xuyên hành động (giao tiếp là sự tác động qua lại của các cá thể trong quá trình hợp tác);

– Nhận thức (con người được xem xét như chủ thể và khách thể của nhận thức xã hội);

– "Chuẩn mực" (chỉ ra vị trí và vai trò của giao tiếp trong quá trình điều khiển hành vi cá nhân theo chuẩn, đồng thời phân tích quá trình truyền đạt và củng cố các chuẩn hành vi trong ý thức thông thường của con người);

– "Kí hiệu học" (giao tiếp, một mặt là hệ thống kí hiệu đặc biệt, mặt khác, là yếu tố trung gian trong sự vận hành của các hệ thống kí hiệu khác nhau);

– Xã hội – thực tiễn (giao tiếp là sự trao đổi hoạt động, năng lực, kĩ năng, kĩ xảo).

Giao tiếp cũng có thể được xem xét ở hai góc độ: như sự lĩnh hội những giá trị văn hoá xã hội bởi nhân cách; và như sự tự hiện thực hoá của nhân cách với tư cách cá thể sáng tạo, độc đáo trong quá trình tác động qua lại về mặt xã hội với những người khác.

Giao tiếp là một quá trình phức tạp, nhiều mặt, nhiều mức độ của sự tác động giữa con người với con người. Trong giao tiếp có các mặt: trao đổi thông tin, tác động lẫn nhau, nhận thức, hiểu biết lẫn nhau, nảy sinh cảm xúc... Do vậy, có nhiều cách tiếp cận đối với hiện tượng giao tiếp.

1.1.2. Các cách tiếp cận hiện tượng giao tiếp

a. Tiếp cận triết học

Giao tiếp là đối tượng nghiên cứu của triết học. Triết học nghiên cứu các nguyên tắc tư tưởng, nguyên tắc phương pháp luận trong việc tìm hiểu giao tiếp như là một nhân tố của hoạt động sống của con người và một phương thức thể hiện của bản chất người.

Quan điểm triết học chung xem xét giao tiếp như sự tích cực hoá những quan hệ xã hội tồn tại thực: chính các quan hệ xã hội chế ước hình thức giao tiếp. Nguyên tắc phương pháp luận triết học Mác – Lênin khẳng định: việc thay đổi các quan hệ xã hội phụ thuộc vào sự thay đổi hình thức giao tiếp và giao tiếp như là một nhân tố của hoạt động sống của con người, một phương thức thể hiện bản chất người. Đây là cơ sở để phân tách phạm trù "phương thức giao tiếp". Phương thức giao tiếp được xác định là phương thức hiện thực hoá các quan hệ hiện hữu trong sự tác động qua lại xã hội – cái phụ thuộc vào: a) nền tảng kinh tế – xã hội của xã hội; b) mức độ phát triển của hệ tư tưởng; và c) những điều kiện lịch sử cụ thể của tồn tại xã hội. Cách tiếp cận này cho phép xây dựng phương pháp luận của cách hiểu giáo dục – xã hội về bản chất giao tiếp.

B.D. Parugin cho rằng "Giao tiếp là điều kiện cần cho sự tồn tại và xã hội hoá của nhân cách". L.P. Bueva lưu ý rằng, nhờ giao tiếp mà con người lĩnh hội được các hình thức hành vi. M.X. Kagan xem giao tiếp là "dạng giao lưu của hoạt động" thể hiện "tính tích cực thực tiễn của chủ thể". V.X. Korobeinhikov xác định giao tiếp là "sự tác động qua lại của các chủ thể có các đặc điểm xã hội nhất định". V.M. Xokovin viết:

"Từ giác độ triết học, giao tiếp là hình thức truyền đạt thông tin nảy sinh ở một trình độ phát triển nhất định của cuộc sống. Hình thức truyền đạt thông tin này nhập vào hoạt động lao động và là mặt cần thiết của lao động. Đây cũng là hình thức của quan hệ xã hội và là hình thức xã hội của ý thức xã hội".

b. Tiếp cận xã hội học

Quan hệ xã hội là các quan hệ khách quan, bản chất không phải là quan hệ giữa các nhân cách cụ thể. Nó không phải là quan hệ giữa người với người thuần tuý, mà là đại diện cho các nhóm người trong quan hệ với nhau trên cơ sở vị trí của mỗi người trong hệ thống xã hội. Còn giao tiếp là sự tiếp xúc giữa các nhân cách cụ thể, là sự hiện thực hoá quan hệ xã hội. Giao tiếp diễn ra trong môi trường xã hội, các mối quan hệ xã hội. Giao tiếp là biểu hiện các mối quan hệ của xã hội. Quan hệ xã hội chỉ được biểu hiện qua các quá trình giao tiếp. Hai khái niệm này có quan hệ chặt chẽ với nhau.

V.M. Xocopnin coi giao tiếp bộc lộ như là một tồn tại thực của cái quan hệ xã hội mà cá nhân tham gia vào đó. Chính thông qua giao tiếp mà quan hệ xã hội mang tính người, nghĩa là mang tính có ý thức. Cho nên, giao tiếp là mặt bề ngoài của các mối quan hệ con người, là mặt hiện ra của những quan hệ ấy.

Ở đây giao tiếp được xem xét như phương thức thực hiện sự tiến hoá bên trong hay phương thức giữ vững nguyên trạng cấu trúc xã hội, nhóm xã hội ở mức độ mà sự tiến hoá này giả định tác động tương hỗ biện chứng của nhân cách và xã hội. Cách hiểu xã hội học về khái niệm giao tiếp đòi hỏi sự phân tích sâu sắc động thái bên trong của xã hội và những liên hệ qua lại của động thái này với các quá trình giao tiếp. Quan điểm xã hội học hình thành phương pháp luận của cách hiểu vị trí và vai trò của các thiết chế xã hội trong tổ chức giao tiếp như yếu tố quan trọng của việc hình thành nhân cách về mặt xã hội.

Xã hội học nghiên cứu hiện tượng giao tiếp ở góc độ một hiện tượng mang bản chất xã hội và chức năng xã hội.

c. Tiếp cận lí thuyết thông tin

Trao đổi thông tin là một mặt không thể thiếu được của giao tiếp. Trong quá trình giao tiếp, con người gửi và nhận các thông điệp –

thông tin với nhau. Các thông tin này được người gửi mã hoá và người nhận giải mã theo một hệ thống kí hiệu nhất định. Vì vậy, hiện tượng giao tiếp cũng được xem xét, khảo cứu từ góc độ của *lí thuyết thông tin.*

Nhấn mạnh đến khía cạnh thông tin trong giao tiếp giữa người với người, cũng có nhiều tác giả với những quan niệm khác nhau:

E.E. Acquyt và M.A. Acgain quan niệm: "Giao tiếp là sự tác động, sự truyền và tiếp nhận thông báo, sự trao đổi thông tin của con người".

K.K. Platonov: "Giao tiếp là sự trao đổi thông tin giữa con người với nhau, sự trao đổi thông tin này gọi là tiếp xúc".

d. Tiếp cận ngôn ngữ học

Ngôn ngữ là một phương tiện giao tiếp quan trọng đặc trưng của con người. Trong giao tiếp con người sử dụng cả ngôn ngữ nói lẫn ngôn ngữ viết và cả phương tiện cận ngôn ngữ và ngoại ngôn ngữ. Do vậy giao tiếp cũng được *ngôn ngữ học* nghiên cứu với khía cạnh ngôn ngữ trong giao tiếp của con người. Chẳng hạn: những vấn đề về ngôn ngữ, ngoại ngôn ngữ, cận ngôn ngữ...

e. Tiếp cận văn hoá học

Giao tiếp của con người diễn ra trong môi trường văn hoá, trong nền văn hoá nhất định và giữa các nền văn hoá cũng có sự giao lưu với nhau. Văn hoá học çoi giao tiếp là một giá trị văn hoá quan trọng nhất của loài người, đồng thời giao tiếp là phương thức giữ gìn, chọn lọc, phát huy và phát triển văn hoá. Mặt khác, để phát triển mối quan hệ người – người một cách tốt đẹp, để sự giao tiếp của mỗi người có hiệu quả, cộng đồng cũng như mỗi cá nhân cũng cần có một văn hoá giao tiếp nhất định. Đó là mức độ phù hợp của hành vi giao tiếp với phong tục, tập quán, lối sống của xã hội và những giá trị văn hoá chung của nhân loại, hay nói cụ thể hơn, là mức độ phù hợp của việc sử dụng phương tiện, hình thức giao tiếp, nội dung giao tiếp... trong tình huống giao tiếp. Vì vậy văn hoá học còn nghiên cứu giao tiếp dưới góc độ hành vi văn hoá của con người.

g. Tiếp cận tâm lí học

Ở đây, giao tiếp được xác định là hình thức đặc biệt của hoạt động, là quá trình tác động qua lại độc lập, cần thiết để thực hiện các dạng

hoạt động khác. Sự phân tích tâm lí học về giao tiếp làm sáng tỏ những cơ chế thực hiện của nó. Giao tiếp được coi là nhu cầu xã hội tối quan trọng, thiếu nó sự hình thành nhân cách bị chậm lại hoặc bị dừng lại. Các nhà tâm lí học coi nhu cầu giao tiếp là một trong các yếu tố quan trọng nhất quy định ý nhân cách của sự tự hình thành nhân cách. Nhu cầu giao tiếp là hệ quả của sự tác động qua lại của nhân cách với môi trường văn hoá xã hội, trong đó môi trường văn hoá xã hội đồng thời cũng là nguồn gốc hình thành nhu cầu giao tiếp.

Các nhà tâm lí học định nghĩa giao tiếp là thuộc tính của hoạt động và coi sự giao tiếp tự do không bị chế ước bởi hoạt động. P.Ph. Lomov viết: "Giao tiếp là hình thức độc lập và đặc thù của tính tích cực của chủ thể".

Các tác giả của công trình *Những vấn đề tâm lí học của việc điều khiển xã hội đối với hành vi* nhìn nhận giao tiếp là "hệ thống các tác động qua lại giữa các nhân cách", giới hạn giao tiếp trong sự tiếp xúc trực tiếp giữa các cá thể. Tuy nhiên, giao tiếp như là quá trình tác động qua lại rộng hơn nhiều: "Giao tiếp trong các nhóm – liên nhóm, trong tập thể – liên tập thể". Chỉ trong quá trình tác động qua lại của con người với con người, với nhóm, với tập thể mới có sự hiện thực hoá nhu cầu giao tiếp của nhân cách.

A.A. Leonchiev hiểu giao tiếp "không phải là hiện tượng liên cá nhân mà là hiện tượng xã hội", hiện tượng mà chủ thể của nó "phải được xem xét không tách rời". Đồng thời ông cũng xem giao tiếp là điều kiện cho "bất cứ hoạt động nào của con người".

Ở góc độ khác, A.A. Leonchiev cho rằng giao tiếp là "một dạng hoạt động", là "sự tác động qua lại", là một dạng hoạt động tập thể. Cách nhìn này gần gũi với quan điểm của L.I. Antsuferova và L.X. Vugotxki – từ những năm 30 của thế kỉ XX đã coi giao tiếp là dạng hoạt động đầu tiên của con người.

V.N. Panferov cho rằng "không hoạt động nào có thể thiếu giao tiếp", giao tiếp là quá trình tác động qua lại, giao tiếp là cần thiết cho việc "xác lập các tác động lẫn nhau cần thiết cho hoạt động".

Tóm lại, trong tâm lí học có những luận điểm cơ bản về giao tiếp sau:

* Giao tiếp – một dạng hoạt động độc lập của con người.

* Giao tiếp – đặc tính của các dạng hoạt động khác của con người.

* Giao tiếp – sự tác động qua lại giữa các chủ thể.

1.2. Khái niệm giao tiếp

1.2.1. Giao tiếp là gì?

Giao tiếp là một hoạt động rất phức tạp, là khách thể nghiên cứu của khoa học liên ngành, là đối tượng nghiên cứu của nhiều khoa học. Ở mỗi góc độ khác nhau, người ta đã đưa ra các định nghĩa khác nhau về giao tiếp. Trong Tâm lí học, giao tiếp được hiểu là hoạt động xác lập và vận hành các quan hệ người – người, hiện thực hoá quan hệ xã hội giữa người với nhau. Nói cách khác, *giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lí giữa người với người, thông qua đó con người trao đổi với nhau về thông tin, về cảm xúc, tri giác lẫn nhau, ảnh hưởng tác động qua lại với nhau.*

Giao tiếp là một dạng hoạt động đặc trưng của con người và tham gia vào tất cả các dạng hoạt động (lao động, học tập, vui chơi...) với nhiều hình thức khác nhau: Giao tiếp giữa cá nhân với cá nhân; giữa cá nhân với nhóm; giữa nhóm với nhóm; giữa nhóm với cộng đồng...

Giao tiếp có những đặc trưng cơ bản sau:

– Giao tiếp là một quá trình mà con người ý thức được mục đích, nội dung và những phương tiện cần thiết để đạt được mục đích khi tiếp xúc với người khác. Vì vậy, giao tiếp là quá trình tiếp xúc giữa các chủ thể.

– Giao tiếp bao giờ cũng diễn ra sự trao đổi thông tin, tư tưởng, tình cảm, nhu cầu... giữa những người tham gia giao tiếp. Nhờ vậy, qua giao tiếp, mỗi người đều chiếm lĩnh được nội dung của các mối quan hệ xã hội, nền văn hoá xã hội, hình thành và phát triển nhân cách. Đó chính là quá trình xã hội hoá cá nhân.

– Giao tiếp vừa mang tính chất xã hội, vừa mang tính chất cá nhân. Tính chất xã hội của giao tiếp thể hiện ở chỗ, nó nảy sinh, hình thành trong xã hội và sử dụng các phương tiện do con người làm ra, được truyền từ thế hệ này sang thế hệ khác. Tính chất cá nhân thể hiện ở nội dung, phạm vi, nhu cầu, phong cách, kĩ năng... giao tiếp của mỗi người.

– Giao tiếp không chỉ xảy ra trong hiện tại mà còn với cả quá khứ và tương lai.

– Giao tiếp không chỉ là điều kiện phát triển nhân cách cá nhân mà còn là tiền đề cho sự phát triển của xã hội, cộng đồng, dân tộc, cho sự tiếp thu và hoà quyện lẫn nhau giữa các nền văn hoá, văn minh nhân loại.

1.2.2. Chức năng của giao tiếp

Giao tiếp có nhiều chức năng khác nhau phục vụ cho xã hội, cộng đồng hay từng thành viên của xã hội. Có thể nêu lên những chức năng cơ bản sau:

a. Chức năng thông tin

Qua giao tiếp, con người trao đổi, truyền đạt tri thức, kinh nghiệm với nhau. Mỗi cá nhân vừa là nguồn phát thông tin vừa là nơi tiếp nhận thông tin. Thu nhận và xử lí thông tin là con đường quan trọng hình thành nên thế giới tinh thần của mỗi người. Nguyễn Trãi từng nói: Trải biến nhiều thì lo nghĩ sâu, tính toán xa thì thành công lớn.

b. Chức năng cảm xúc

Giao tiếp không chỉ bộc lộ cảm xúc mà còn tạo ra những ấn tượng, những cảm xúc mới giữa những người tham gia giao tiếp. Vì vậy giao tiếp là một trong những con đường hình thành tình cảm của con người.

c. Chức năng nhận thức lẫn nhau và đánh giá lẫn nhau

Trong giao tiếp, mỗi chủ thể tự bộc lộ quan điểm, tư tưởng, thái độ, thói quen... của mình, do đó các chủ thể có thể nhận thức được về nhau làm cơ sở đánh giá lẫn nhau. Một điều quan trọng hơn trên cơ sở so sánh với người khác và ý kiến đánh giá của người khác, mỗi chủ thể có thể tự nhận thức, tự đánh giá được về bản thân mình.

d. Chức năng điều chỉnh hành vi

Trên cơ sở nhận thức lẫn nhau và tự đánh giá được bản thân, trong giao tiếp, mỗi chủ thể có khả năng tự điều chỉnh hành vi của mình cũng như có thể tác động đến động cơ, mục đích, quá trình ra quyết định và hành động của người khác.

e. Chức năng phối hợp hoạt động

Nhờ có quá trình giao tiếp, con người có thể phối hợp hoạt động để cùng nhau giải quyết nhiệm vụ nào đó nhằm đạt tới mục tiêu chung.

Ví dụ: Để tổ chức trò chơi cho trẻ, bằng giao tiếp, cô giáo và trẻ cũng như giữa các trẻ với nhau thống nhất cách chơi, luật chơi; giao tiếp giữa các quốc gia, các cộng đồng trên thế giới để cùng hành động bảo vệ môi trường...

Tóm lại, giao tiếp là quá trình quan hệ, tác động qua lại giữa con người và con người, trong đó con người trao đổi thông tin, cảm xúc, nhận thức, đánh giá và điều chỉnh hành vi lẫn nhau, đồng thời tự điều chỉnh hành vi của mình.

1.2.3. Giao tiếp và sự phát triển nhân cách

a. Giao tiếp là phương thức tồn tại của con người

Là một thực thể tự nhiên, xã hội và văn hoá, con người có một hệ thống nhu cầu vô cùng phong phú, đa dạng, đó là những đòi hỏi tất yếu mà con người cần thoả mãn để tồn tại và phát triển. Một trong những nhu cầu xã hội cơ bản và xuất hiện sớm ở con người là tiếp xúc với người khác. Nhu cầu này được thoả mãn bằng quá trình giao tiếp. Khác với con vật non có thể tự nó tồn tại khi mới sinh mà không cần đến bố mẹ, đứa trẻ không thể sống nếu thiếu sự chăm sóc, gắn bó của người lớn. Mối quan hệ trẻ em – người lớn trở thành phương thức giúp trẻ tồn tại và lớn lên. Mặt khác, để phát triển thành người, trẻ phải có được các năng lực người – cái đang tồn tại ở thế giới xung quanh (đồ vật, công cụ lao đông, ngôn ngữ...). Ngay từ đầu, mối liên hệ của trẻ với các đồ dùng của loài người – mà nhờ đó trẻ tiếp thu được phương thức sử dụng nó (năng lực người) – nhất thiết phải thông qua giao tiếp với người lớn. Giao tiếp chính là cách thức giúp trẻ có được những năng lực ấy để có thể sống và phát triển bình thường.

b. Giao tiếp là con đường tiếp thu nền văn hoá xã hội

Nền văn hoá xã hội là toàn bộ các giá trị vật chất và tinh thần được con người sáng tạo ra và tích luỹ qua nhiều thế hệ, nó thấm đẫm vào cuộc sống của con người, cộng đồng, dân tộc, nhân loại. Nền văn hoá tồn tại, phát triển và được giữ lại – xét cho cùng là ở con người, ở ngôn ngữ, công cụ lao động, các công trình văn hoá, kiến trúc, trong các tác phẩm văn học nghệ thuật... và các mối quan hệ của con người. Có thể hiểu nền văn hoá là toàn bộ kinh nghiệm xã hội lịch sử của con người.

Bằng giao tiếp và hoạt động, mỗi cá nhân tiếp thu, hấp thụ nền văn hoá đó để tồn tại và phát triển. Ta thử hình dung, tự nhiên trên thế giới này tất cả người lớn biến mất, chỉ còn lại trẻ em với tất cả thế giới đồ vật – sản phẩm mà loài người đã sáng tạo ra (ô tô, máy tính, tàu vũ trụ...) thì cuộc sống xã hội sẽ như thế nào? Chắc chắn rằng xã hội đó – cho dù có sẵn những sản phẩm của nền văn hoá hiện đại, cũng sẽ lại bắt đầu như thời tiền sử hay chính xác hơn, lịch sử nhân loại nhất định bắt đầu lại từ đầu. Điều này được giải thích rằng: Trên thực tiễn, trẻ hoàn toàn không đứng một mình đối diện với thế giới xung quanh. Những quan hệ của nó với thế giới bao giờ cũng thông qua quan hệ với người lớn. Sự hoạt động của trẻ em bao giờ cũng thông qua giao lưu. Giao lưu dưới hình thức ban đầu bề ngoài của nó, dưới hình thức giao lưu ngôn ngữ, hay thậm chí giao lưu ý nghĩ, cũng đều là điều kiện tất yếu và chuyên biệt của sự phát triển con người trong xã hội. Những phân tích trên khẳng định vai trò đặc biệt quan trọng của giao tiếp với sự tiếp thu nền văn hoá xã hội và sự phát triển của mỗi cá nhân và xã hội.

c. Giao tiếp đáp ứng và phát triển các nhu cầu của con người

Nhu cầu của con người vô cùng phong phú, đa dạng. Việc thoả mãn nhu cầu là điều kiện tất yếu để phát triển cơ thể và đời sống tâm hồn của con người. Các nhà tâm lí học cho rằng, kinh nghiệm hoạt động trong giai đoạn sớm của sự phát triển được thực hiện với sự cộng tác của người lớn, là điều kiện cơ bản cho sự hình thành nhu cầu trong hoạt động và trở thành phương tiện thoả mãn nhu cầu khác. Có thể nói, trong sự hình thành hay thoả mãn đa số nhu cầu của con người luôn có sự hiện diện của giao tiếp. Như vậy giao tiếp vừa là điều kiện, vừa là phương thức thoả mãn và phát triển các nhu cầu khác nhau của con người.

1.2.4. Các loại giao tiếp

Có nhiều cách phân loại giao tiếp.

a. Căn cứ vào phương tiện giao tiếp, có hai loại giao tiếp sau:

– *Giao tiếp bằng ngôn ngữ* (tiếng nói, chữ viết): đây là hình thức giao tiếp đặc trưng của con người bằng cách sử dụng những tín hiệu chung là từ, ngữ. Từ, ngữ là những tín hiệu quy ước của con người dùng

để chỉ chính bản thân sự vật, hiện tượng, tức là làm vật thay thế cho chúng, và do đó khác hẳn với tiếng kêu của con vật. Thông qua giao tiếp bằng ngôn ngữ, con người mới có thể lưu giữ, truyền đạt, lĩnh hội và phát triển kinh nghiệm xã hội – lịch sử.

– *Giao tiếp bằng tín hiệu phi ngôn ngữ*: là giao tiếp bằng các tín hiệu không phải là ngôn ngữ mà bằng sự chuyển động của thân thể, của cơ mặt, trang phục, điệu bộ, giọng nói, bài trí không gian, âm nhạc, màu sắc, vật thể, khoảng cách... Sự kết hợp giữa các tín hiệu phi ngôn ngữ khác nhau có thể thể hiện các sắc thái tâm lí khác nhau của con người. Ví dụ: "lắc đầu" cộng với "lè lưỡi" là tỏ sự thán phục, ngạc nhiên; "lắc đầu" đi cùng với "nét mặt hầm hầm" thì có nghĩa là tức giận... Người ta cũng thông qua hành động với vật thể hoặc các giá trị vật chất mà tiếp xúc tâm lí với nhau. Ví dụ: cô giáo gõ mạnh thước lên mặt bàn là có dụng ý nhắc học sinh trật tự; "yêu nhau cởi áo cho nhau"; trao nhẫn cưới để cầu hôn...

b. Căn cứ vào khoảng cách giao tiếp, có thể có hai loại giao tiếp cơ bản:

– *Giao tiếp trực tiếp*: giao tiếp mặt đối mặt, các chủ thể trực tiếp phát và nhận tín hiệu của nhau, ví dụ: cô giáo giao tiếp trong lớp với học sinh. Trong quá trình giao tiếp trực tiếp, ngoài việc sử dụng ngôn ngữ, con người còn sử dụng các phương tiện phi ngôn ngữ để phụ hoạ và có thể biết ngay kết quả cuộc giao tiếp.

– *Giao tiếp gián tiếp:* giao tiếp thông qua nhân vật trung gian, phương tiện kĩ thuật (thư từ, điện tín...) hoặc có khi qua ngoại cảm, thần giao cách cảm...

c. Căn cứ vào quy cách giao tiếp, người ta thường chia làm hai loại:

– *Giao tiếp chính thức:* giao tiếp diễn ra theo quy định, thể chế, chức trách. Những người tham gia giao tiếp phải tuân thủ một số yêu cầu xác định. Ví dụ: giao tiếp giữa giáo viên và học sinh; giao tiếp giữa các nguyên thủ quốc gia...

– *Giao tiếp không chính thức:* giao tiếp không bị ràng buộc bởi các nghi thức, mà dựa vào tính tự nguyện, tự giác, phụ thuộc vào nhu cầu, hứng thú, cảm xúc... của những người tham gia giao tiếp. Ví dụ: giao tiếp

nhóm bạn bè; giao tiếp giữa các cá nhân trên một chuyến xe, cùng xem bóng đá...

Các loại giao tiếp nói trên liên quan chặt chẽ với nhau, tác động qua lại, bổ sung cho nhau, làm cho mối quan hệ giao tiếp của con người vô cùng phong phú, đa dạng.

1.3. Giao tiếp với tư cách một hoạt động

1.3.1. Cấu trúc tâm lí của giao tiếp

Xét về mặt cấu trúc tâm lí thì, giao tiếp có cấu trúc chung của hoạt động: có động cơ quy định sự hình thành và diễn biến của nó; được tạo thành từ các hành động và thao tác. Giao tiếp cũng có đầy đủ các tính chất của một hoạt động: tính mục đích, tính chủ thể, tính đối tượng, nhắm vào một đối tượng nào đó để tạo ra một sản phẩm nào đó.

Các đơn vị cấu trúc của giao tiếp (dựa trên quan điểm hoạt động của A.N. Leonchiev):

Đối tượng giao tiếp – người khác, đối nhân với tư cách chủ thể.

Nhu cầu giao tiếp – nỗ lực của con người nhằm nhận thức và đánh giá người khác, và qua đó cũng như nhờ đó – tự nhận thức, tự đánh giá.

Các động cơ giao tiếp – là cái mà vì nó người ta thực hiện giao tiếp.

Các hành động giao tiếp – là các đơn vị của hoạt động giao tiếp, là hành động trọn vẹn hướng vào người khác (hai loại chính là hành động chủ ý và hành động đáp lại).

Các nhiệm vụ giao tiếp – là các mục đích mà các hành động giao tiếp hướng tới trong hoàn cảnh giao tiếp cụ thể.

Các phương tiện giao tiếp – nhờ đó các thao tác thực hiện hành động giao tiếp.

Sản phẩm giao tiếp – những cấu tạo vật chất và tinh thần được tạo ra ở cuối quá trình giao tiếp.

Quá trình hoạt động giao tiếp được xây dựng như "hệ thống các hành động gắn liền (liên kết với) nhau" (B.Ph. Lomov). Mỗi hành động như vậy là sự tác động qua lại của các chủ thể có khả năng giao tiếp theo chủ ý. Tuy nhiên, trên thực tế, nhân cách không chỉ thực hiện vai trò chủ thể giao tiếp, mà còn là chủ thể – nhà tổ chức hoạt động giao

tiếp của chủ thể khác. Một chủ thể như vậy có thể là một nhân cách riêng lẻ, nhóm người hay đám đông.

Giao tiếp của chủ thể – nhà tổ chức với người khác được xác định như mức độ hoạt động giao lưu *liên nhân cách*, còn giao tiếp với nhóm (tập thể) – như mức độ *nhân cách – nhóm*, giao tiếp với đám đông – mức độ *nhân cách – đám đông*. Hoạt động giao lưu của nhân cách được xem xét trong sự thống nhất các mức độ này. Sự thống nhất này được bảo đảm bằng việc mọi mức độ tác động qua lại bằng giao lưu đều dựa trên cơ sở phương pháp luận tổ chức thống nhất. Đó là nền tảng hoạt động – nhân cách.

Giao tiếp như một hoạt động bao gồm một hệ thống các lần giao tiếp cơ sở. Mỗi lần giao tiếp được quy định bởi:

– Chủ thể – người khởi xướng giao tiếp;

– Chủ thể mà sự khởi xướng hướng đến;

– Các chuẩn mà giao tiếp được tổ chức theo;

– Các mục đích mà các tham dự viên theo đuổi;

– Tình huống diễn ra tác động qua lại.

Mỗi lần giao tiếp là một chuỗi các hành động giao tiếp:

– Hành động chủ thể đi vào tình huống giao tiếp;

– Chủ thể đánh giá tính chất tình huống (dễ dàng, căng thẳng...);

– Định hướng trong tình huống giao tiếp;

– Lựa chọn chủ thể khác để có thể tác động qua lại;

– Đặt các nhiệm vụ giao tiếp có tính đến các đặc điểm của tình huống giao tiếp;

– Tạo dựng cách tiếp cận với chủ thể tác động lẫn nhau;

– Tiếp cận chủ thể khác – đối tượng tác động tương hỗ;

– Chủ thể – người khởi xướng lôi cuốn chú ý của chủ thể kia;

– Đánh giá trạng thái tâm lí – cảm xúc của chủ thể kia, tìm ra mức độ sẵn sàng của chủ thể kia đối với sự giao tiếp;

– Chủ thể – người khởi xướng đặt mình vào trạng thái tâm lí – cảm xúc của người kia;

– Cân bằng trạng thái tâm lí – cảm xúc của các chủ thể giao tiếp, hình thành nền cảm xúc chung;

– Tác động giao tiếp của chủ thể – người khởi xướng lên chủ thể kia;

– Chủ thể – người khởi xướng đánh giá phản ứng của chủ thể kia;

– Kích thích "bước trả lời" của chủ thể kia;

– "Bước trả lời" của chủ thể – thành viên.

Như vậy để nảy sinh giao tiếp cần có sự khởi xướng. Vì vậy, người nhận trách nhiệm khởi xướng được gọi là chủ thể – người khởi xướng, người kia gọi là chủ thể – thành viên giao tiếp.

1.3.2. Các thành tố của hành vi giao tiếp

Hành vi giao tiếp được hiểu là quá trình các chủ thể thực hiện việc giao tiếp với nhau có thể quan sát được. Quá trình này gồm nhiều thành tố liên quan chặt chẽ với nhau.

a. Người giao tiếp/ nguồn và thông điệp

Quá trình giao tiếp bắt đầu khi người giao tiếp/ nguồn bị kích thích một cách ý thức hay vô thức bởi một sự việc, một khách thể hay một ý tưởng nào đó mà xuất hiện nhu cầu gửi thông điệp. Sau khi xác định được đối tượng gửi thông điệp và phương tiện mã hoá thông điệp (ngôn ngữ, phi ngôn ngữ) thì xuất hiện động cơ thôi thúc hoạt động giao tiếp.

b. Kênh giao tiếp

Khi giao tiếp, thông điệp đã được mã hoá được chuyển qua kênh giao tiếp. Các kênh giao tiếp có thể là ngôn ngữ (nói, viết), âm thanh (nhạc, các ám hiệu âm thanh...), kênh hình (hình ảnh), kênh phi ngôn ngữ (hành vi, vật thể xác định)... Việc lựa chọn kênh giao tiếp rất quan trọng, vì nó quyết định việc gửi thông điệp có thành công hay không.

c. Người giao tiếp/ nhận và thông điệp

Người giao tiếp/ nhận, trên cơ sở tiếp nhận các tín hiệu sẽ giải mã. Việc giải mã phụ thuộc vào cảm nhận, trình độ, nghề nghiệp, nhân cách... của người giao tiếp/ nhận, vào quan hệ, vị thế giao tiếp cũng như môi trường, tình huống giao tiếp.

d. Phản hồi

Sau khi hiểu nội dung thông điệp theo cách của mình, người giao tiếp/nhận có thể trả lời. Sự trả lời đó được gọi là phản hồi – có thể là

phản ứng ngôn ngữ hoặc phi ngôn ngữ (hoặc cả hai) đối với thông điệp nhận được. Việc phản hồi đã thực sự thay đổi vai trò của người nhận sang vai trò của người gửi. Chính vì thế giao tiếp mới là quá trình tiếp xúc tâm lí giữa các chủ thể và điều này là dấu hiệu then chốt phân tách hai phạm trù giao tiếp và hoạt động.

e. Tiếng ồn

Thông điệp không chỉ bị ảnh hưởng bởi sự mã hoá hay giải mã của người giao tiếp mà còn bởi cả tiếng ồn nữa. Tiếng ồn là những trở ngại bên trong hoặc bên ngoài tác động đến quá trình giao tiếp. Tiếng ồn có thể do các nhân tố của môi trường, sự suy yếu của cơ thể, những vấn đề về ngữ nghĩa (sự tối nghĩa, sai sót về cú pháp, sự lộn xộn trong cách sắp đặt...), tiếng ồn xã hội và những vấn đề tâm lí gây nên.

g. Môi trường giao tiếp

Giao tiếp luôn xảy ra trong một hoàn cảnh, ngữ cảnh nào đó, một môi trường nào đó. Môi trường có ảnh hưởng không nhỏ đến sự giao tiếp. Tất cả những yếu tố như mùi vị, âm thanh, ánh sáng, kích thước không gian, số lượng người, kiểu trang trí... đều ảnh hưởng đến quá trình giao tiếp của chúng ta. Thông thường chúng có ảnh hưởng trước tiên và rõ rệt đến cảm xúc của người tham gia giao tiếp. Vì thế việc tạo môi trường giao tiếp phù hợp với đối tượng, mục đích, phương thức giao tiếp là vấn đề rất có ý nghĩa.

1.4. Những quy luật tâm lí giao tiếp

1.4.1. Quy luật tri giác con người trong quá trình giao tiếp (tri giác bản thân và tri giác xã hội)

Đây là loại hình tri giác đặc biệt, vì đối tượng của tri giác cũng là con người, hơn nữa là một chủ thể, một nhân cách. Quá trình này bao gồm tất cả mức độ của sự phản ánh tâm lí, từ cảm giác cho đến tư duy. Do vậy, nó tuân thủ những quy luật chung của sự phản ánh tâm lí. Mức độ đặc trưng của đối tượng tri giác là do giá trị xã hội của nó quy định. Giá trị xã hội đặc biệt của con người như là đối tượng của tri giác đã đưa nó lên vị trí hàng đầu trong quá trình nhận thức giữa các đối tượng khác.

Đối tượng xã hội có thể là chính bản thân mình, người khác, một nhóm hay cộng đồng xã hội. Sự tri giác các đối tượng khách thể xã hội có một loạt đặc điểm đặc trưng, khác về chất so với sự tri giác các đối tượng vô tri vô giác. *Thứ nhất*, khách thể xã hội (cá nhân, nhóm...) không thụ động và không dửng dưng, thờ ơ đối với chủ thể tri giác như khi tri giác các đối tượng vô tri vô giác, và khi tác động vào chủ thể tri giác, người được tri giác cố làm thay đổi các biểu tượng về mình theo hướng có lợi cho các mục đích của mình. *Thứ hai*, sự chú ý của chủ thể tri giác xã hội được tập trung trước hết không phải vào các nhân tố làm nảy sinh hình ảnh với tư cách là kết quả của sự phản ánh hiện thực đang được tri giác, mà là vào sự giải thích ý nghĩa và giá trị của các khách thể tri giác, trong đó có những giải thích nhân quả. *Thứ ba*, sự tri giác các khách thể xã hội đặc đặc trưng bởi tính kết dính cao của các thành tố nhận thức với các thành tố xúc cảm, bởi tính phụ thuộc cao vào cấu trúc động cơ – ý nghĩa của hoạt động với chủ thể tri giác. Tức là đối tượng tri giác xã hội là một thực thể tích cực mang sắc thái tình cảm và thái độ riêng của mình và đó chính là con người chủ thể của hoạt động nhận thức và giao tiếp.

Tuỳ thuộc vào mối tương quan giữa chủ thể và khách thể tri giác, người ta chia tri giác xã hội làm ba loại quá trình tương đối độc lập: Tri giác liên nhân cách, tự tri giác và tri giác liên nhóm. Trong tâm lí học Xô viết trước đây, những nghiên cứu đầu tiên trong lĩnh vực tri giác xã hội là nghiên cứu về tri giác và đánh giá con người bởi con người (A.A. Bôđaliốp;1965). Sự tri giác và đánh giá con người bởi con người là một quá trình nhận thức lẫn nhau của con người trong những điều kiện giao tiếp trực tiếp. Đây là một loại tri giác đặc biệt, vì đối tượng của tri giác cũng là con người, hơn nữa cũng là một chủ thể, một nhân cách. Quá trình này bao gồm tất cả các mức độ phản ánh tâm lí, từ cảm giác đến tư duy. Do vậy nó tuân thủ những quy luật chung của phản ánh tâm lí, mặc dù đặc trưng của đối tượng tri giác là do *giá trị xã hội* của nó quy định. Giá trị xã hội đặc biệt của con người như là một đối tượng của tri giác đã đưa nó lên vị trí hàng đầu trong quá trình nhận thức giữa các đối tượng khác.

Khi tri giác người chưa quen biết, chủ thể hướng sự chú ý vào những đặc điểm bên ngoài nào chứa đựng nhiều thông tin nhất về các thuộc tính tâm lí của nhân cách, đó là *vẻ mặt* và *các động tác biểu hiện của thân thể*. Trong quá trình tri giác con người bởi con người sẽ hình thành nên những biểu tượng của con người về nhau cũng như kĩ năng xác định các nét tính cách, năng lực, hứng thú, các đặc điểm cảm xúc, nghề nghiệp... của người khác. Mối liên hệ giữa vẻ ngoài và đặc tính nhân cách là một trong những vấn đề chính của việc nghiên cứu tri giác xã hội. Tâm lí học hiện đại đã xem mối liên hệ này như là sự *giải thích* tâm lí – xã hội về nhân cách căn cứ vào vẻ ngoài của nó. Thực nghiệm cho thấy có bốn phương thức giải thích chính là: a) giải thích có tính chất *phân tích*, khi mà mối liên hệ của vẻ ngoài được gắn với một thuộc tính tâm lí cụ thể của nhân cách (ví dụ "mỏng môi hay hớt, dày môi hay hờn"); b) giải thích theo *cảm xúc*, khi mà phẩm chất nhân cách được mô tả tuỳ theo mức độ hấp dẫn về thẩm mĩ của vẻ ngoài; c) giải thích theo sự *tri giác – xã hội*, khi phẩm chất nhân cách được mô tả theo phẩm chất của một người khác có vẻ ngoài giống với nó; d) giải thích theo *liên tưởng xã hội*, khi con người được mô tả theo phẩm chất của một kiểu nhân cách mà họ được xếp vào đó trên cơ sở tri giác bên ngoài.

Sự tri giác con người bởi con người có ý nghĩa thực tiễn to lớn, bởi vì nó thể hiện chức năng điều chỉnh của hình ảnh tâm lí trong quá trình lao động và giao tiếp, đặc biệt trong hoạt động dạy học và giáo dục.

Việc đưa nguyên tắc hoạt động vào nghiên cứu tri giác xã hội đã cho phép xem nhóm xã hội là chủ thể của hoạt động, và do đó cũng là chủ đề của tri giác. (G.M. Anđrêeva, 1977). Từ đó người ta đã tách ra làm 8 loại tri giác xã hội:

– Tri giác giữa các thành viên của nhóm với nhau;

– Tri giác giữa các thành viên của nhóm với các thành viên của nhóm khác;

– Tri giác của con người về mình;

– Tri giác của con người về nhóm của mình;

– Tri giác của con người về nhóm "xa lạ";

– Tri giác của nhóm về các thành viên của mình;

– Tri giác của nhóm về các thành viên của nhóm khác;

– Tri giác của nhóm về nhóm (hay các nhóm) khác.

Do vậy mà "ngữ cảnh nhóm" (sự phụ thuộc vào nhóm của mình hay nhóm "xa lạ") đã được đưa vào nghiên cứu về tri giác xã hội, cũng như đã tính đến các nguyên tắc về sự phụ thuộc của các quan hệ liên nhân cách vào hoạt động của nhóm. Điều này góp phần làm mở rộng việc nghiên cứu đặc trưng của các quá trình tri giác trong những điều kiện cùng nhau ở các nhóm có mức độ phát triển khác nhau. Chẳng hạn như sự nghiên cứu sự hình thành các tiêu chuẩn và mẫu mực tri giác xã hội, phân kiểu học về sự tri giác liên nhân cách và liên nhóm, sự tri giác các *vị thế* của cá nhân trong nhóm, độ chính xác và phù hợp của tri giác về con người với nhau, các quy luật và hiệu ứng của tri giác giữa con người với nhau, các quy luật và hiệu ứng của tri giác liên nhóm (hiệu ứng "tính chất thứ nhất", hiệu ứng " vừa mới đây", hiệu ứng " ánh hào quang").

* *Cấu trúc của bất kì quá trình tri giác xã hội nào cũng bao gồm:*

– Chủ thể tri giác;

– Đối tượng tri giác;

– Quá trình tri giác;

– Kết quả tri giác.

Quan niệm về chủ thể tri giác thay đổi theo thời gian. Vào những năm 50 của thế kỉ XX, các nhà khoa học cho rằng đối tượng tri giác xã hội là người khác, nhóm khác, cộng đồng xã hội khác, còn chủ thể tri giác là từng người cụ thể. Đến năm 1970 đã có sự bổ sung thêm: chủ thể tri giác không chỉ là một cá nhân mà còn là cả một nhóm, một cộng đồng xã hội khác. Điều này giúp chúng ta hiểu rằng, tri giác xã hội chính là tri giác con người bởi con người và chủ thể tri giác xã hội là con người. Như vậy con người là đối tượng của sự tri giác. Con người không chỉ là chủ thể mà còn là khách thể của tri giác và với vị trí như vậy con người là một cá nhân, một cá thể, là một cá tính trong mắt mọi người.

– Là một cá nhân – con người bao giờ cũng có những đặc trưng bởi đặc điểm lứa tuổi, giới tính, loại hình thần kinh và cấu trúc hình thái.

– Là một cá thể – con người đại diện cho nhân dân, cho giai cấp, cho một nhóm xã hội và cho tập thể.

Cùng với những cái đó, mỗi con người bao giờ cũng là một cá tính, là một sản phẩm không lặp đi, lặp lại, là kết quả duy nhất hội tụ những điều kiện và hoàn cảnh tự nhiên và xã hội cụ thể hình thành nên con người, là chủ thể của hoạt động nhận thức và giao tiếp.

Những đặc điểm đặc trưng cho con người là một cá thể, một cá nhân và một cá tính bao giờ cũng được khắc sâu bằng cách này hay cách khác trong các hình ảnh và khái niệm nảy sinh khi tác động tương hỗ giữa con người với con người.

** Một số yếu tố ảnh hưởng đến quá trình tri giác người – người.*

Sự tri giác người – người, ngoài những cái chủ thể tri giác được và bản thân đối tượng tri giác vốn có như nét mặt, điệu bộ cử chỉ..., ăn mặc, ngôn ngữ, tác phong, chủ thể còn tri giác đối tượng qua cái tôi nhân cách của chính bản thân mình. Cũng cùng một con người ấy nhưng do chịu ảnh hưởng của đặc điểm nhận thức, quan điểm sống, mà có những nhận xét khác nhau, như vậy quá trình tri giác người – người còn chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố, nhiều cơ chế khác nhau, đó là:

– Cơ chế đồng cảm

Để hiểu về người khác và nhận thức được bản thân mình, thông thường mỗi cá nhân đều hành động thử giống người khác hay đặt mình vào địa vị người khác để suy nghĩ và hành động giống như họ, từ đó mà cảm thông và đồng cảm với người khác, giúp các chủ thể giao tiếp xích lại gần nhau hơn, hiểu biết nhau hơn và giúp nhau trong cuộc sống. Điều này cực kì quan trọng trong cuộc sống của mỗi người trong xã hội. Điều này còn khẳng định rằng, con người không thể tự tách mình ra khỏi tập thể, ra khỏi môi trường xung quanh. Chính những mối quan hệ trong cuộc sống làm cho con người phát triển tâm lí bình thường, tránh khỏi những "stress" không đáng có trong cuộc sống.

– Cơ chế phản xạ

Trong quan hệ giữa con người với con người, sự hiểu biết nhau bao giờ cũng mang tính hai chiều. Mọi người, ngoài việc hiểu những tâm tư, tình cảm, mục đích của người khác, còn muốn biết xem họ hiểu và đánh giá về mình như thế nào. Hình ảnh về bản thân mình trong con mắt người khác giúp ta điều chỉnh được suy nghĩ và hành vi, nhờ đó có thể cải thiện mối quan hệ với những người xung quanh. Cổ nhân có câu: *"Biết mình, biết người, trăm trận trăm thắng"*.

Hiểu mình qua người khác là cơ chế phản xạ trong giao tiếp, bằng cơ chế này mỗi người có thể hiểu xa hơn nữa hình ảnh của người khác về bản thân mình, biết họ đang nghĩ gì về mình...

– Ấn tượng ban đầu khi tri giác

Ấn tượng ban đầu chính là hình ảnh tâm lí về tổng thể các đặc điểm: diện mạo, lời nói, cử chỉ, tác phong, ánh mắt, nụ cười, trang phục, trang sức mà con người có được về đối tượng sau lần tiếp xúc đầu tiên. Nếu ban đầu có ấn tượng tốt về nhau thì thường ta có đánh giá tốt về nhau ngay cả khi đối tượng giao tiếp có hành vi chưa tốt, chưa đẹp trong quá trình giao tiếp.

– Định hình xã hội

Là yếu tố ảnh hưởng đến việc tri giác của con người. Định hình là những định kiến đã ổn định của mỗi người khi tri giác và đánh giá người khác theo những chuẩn mực nhất định (nghề nghiệp, giai cấp, dân tộc...). Định kiến xã hội có mặt tích cực là rút ngắn được quá trình hiểu biết của con người.

Định kiến xã hội cũng có những mặt tiêu cực: nhiều khi có những ấn tượng sẵn có để đánh giá một con người. Định kiến xã hội mang tính giai cấp.

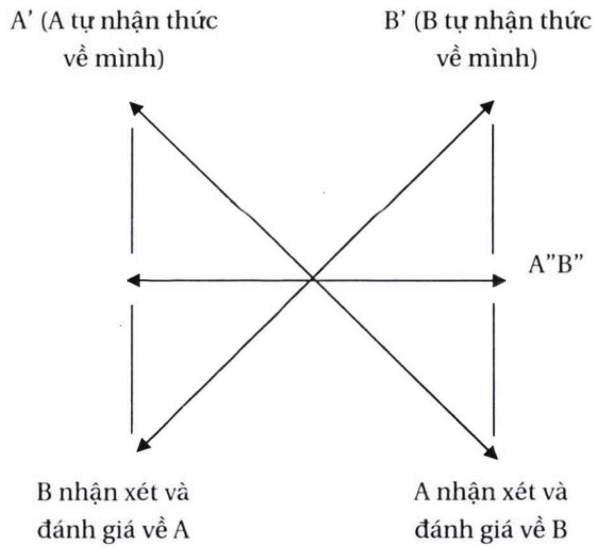
Tóm lại, tri giác con người bởi con người là một loại tri giác đặc biệt mang những nét đặc thù của xã hội loài người. Tri giác con người bởi con người là quá trình nhận thức đối tượng giao tiếp bằng con đường cảm tính, chủ quan, theo kinh nghiệm. Tuy có những hạn chế nhất định, song sự tri giác con người bởi con người có ý nghĩa thực tiễn to

lớn và nó thể hiện chức năng điều chỉnh của hình ảnh tâm lí trong quá trình hoạt động và giao tiếp, là điều kiện giúp cho người lãnh đạo nói riêng và con người nói chung xích lại gần nhau, hiểu nhau hơn. Đặc biệt đối với người lãnh đạo sẽ dễ gần gũi, thông cảm với cấp dưới hơn và ngược lại. Từ đó, sẽ tạo ra bầu không khí lành mạnh, thân tình trong tập thể làm việc cho tốt hơn.

Trong quá trình tri giác con người trong giao tiếp, các bên không chỉ truyền thông tin cho nhau, mà còn nhận thức, tìm hiểu lẫn nhau. Nhận thức là cơ sở làm nảy sinh tình cảm, sự gắn bó và phụ thuộc lẫn nhau. Nhận thức có đúng đắn, sâu sắc thì tình cảm mới ổn định và bền vững. Đối tượng nhận thức có thể là người khác, có thể là bản thân mình.

a. Quá trình nhận thức, tri giác con người

Trong quá trình giao tiếp, hai người luôn tự nhận thức về mình, đồng thời họ cũng nhận xét, đánh giá về phía bên kia. Hai bên luôn tác động và ảnh hưởng lẫn nhau trong giao tiếp và có thể mô hình hoá như sau:



Khi A và B giao tiếp với nhau, A nói chuyện với tư cách là A' hướng đến B", B nói chuyện với tư cách B' hướng đến A"; trong khi đó, A và B đều không biết có sự khác nhau giữa A', B', A", B" với hiện thực khách quan của A và B; A và B không hề biết về A" và B" hay nói cách khác là không hay biết về sự đánh giá, nhận xét của bên kia về mình. Hiệu quả của giao tiếp sẽ đạt được tối đa trong điều kiện có sự khác biệt ít nhất giữa A – A' – A" và B – B' – B".

** Tri giác người khác*

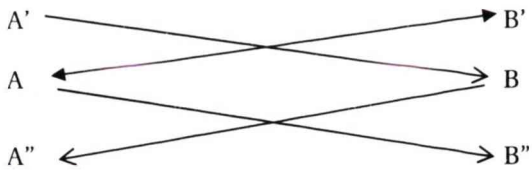
Là sự nhận thức người khác từ các đặc điểm bên ngoài, từ đó có sự phán quyết về bản chất bên trong của đối tượng. Quá trình này diễn ra trong suốt thời gian giao tiếp.

– Các yếu tố ảnh hưởng đến tri giác người khác

Trong giao tiếp, trước hết là chủ thể nhận thức lẫn nhau bằng con đường cảm tính thông qua các giác quan nhằm: quan sát tướng mạo, vẻ mặt, dáng điệu, tư thế, tác phong, cách ăn mặc, trang điểm, ánh mắt, nụ cười, lời nói và các hành vi khác nhau. Tuỳ theo sự nhận xét, đánh giá về nhau như thế nào mà chúng ta quyết định thiết lập các mối quan hệ với người đối thoại. Vậy, làm thế nào để nhận xét, đánh giá chính xác về người đối thoại?

Cuối thế kỉ XX, J. Holms đã mô tả tình huống giao tiếp giữa 2 người (chẳng hạn A và B) và khẳng định rằng trong thực tế có ít nhất 6 "người" trong tình huống này.

A giao tiếp với B:



A thực tế là người như thế nào?

A tự đánh giá bản thân mình như thế nào?

A được B đánh giá như thế nào?

Sau đó T. Newcom và H. Cooley (1864 – 1929) đưa ra sơ đồ 8 nhân vật, khi bổ sung thêm yếu tố sau:

A tự hình dung bản thân mình dưới con mắt của B như thế nào?

Cả A và B đều có một quá trình nhận thức về chính bản thân mình, tạo ra các hình ảnh về "cái tôi" của mình: A' và B'.

Cả A và B đều có quá trình nhận thức về người khác, tạo ra các hình ảnh về người đối thoại. Ở A đó là sự nhận xét đánh giá về B và tạo ra các hình ảnh B", và tương tự ở B – đó là nhận xét, đánh giá về A, tạo thành hình ảnh A".

Cả A và B đều tự hình dung xem, mình trong con mắt người đối thoại là một người như thế nào, và tạo thành các hình ảnh A" và B".

Quá trình các hình ảnh A – A' – A" và B – B' – B" tiến lại gần nhau là một quá trình rất phức tạp. Nó đòi hỏi phải có những kiến thức nhất định về giao tiếp. Một trong những phương tiện để giải quyết vấn đề này là một số thủ pháp của Training tâm lí học xã hội.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, sự hiểu biết về người khác có liên quan chặt chẽ với mức độ tự nhận thức về bản thân, mối liên hệ này có hai mặt:

– Tự nhận thức bản thân (A') càng chính xác, phong phú bao nhiêu, thì việc nhận thức người khác càng phong phú và chính xác bấy nhiêu (B").

– Người khác càng được khám phá đầy đủ hơn (số lượng nhiều hơn, các đặc điểm sâu hơn) (A"), thì sự hiểu biết về bản thân sẽ trở nên đầy đủ hơn (B').

Như vậy, chúng ta nhận xét, đánh giá người đối thoại trong giao tiếp như thế nào? Nhận thức người đối thoại được coi là một thành phần của quá trình giao tiếp, là cơ sở không chỉ để hiểu đối phương mà còn để thiết lập các hành động phối hợp chặt chẽ với người đó, đồng thời để thiết lập các mối quan hệ tình cảm đặc biệt, tạo ra sự gần gũi, gắn bó và phụ thuộc lẫn nhau.

Nhận thức người khác có nghĩa là nhận thức những dấu hiệu bên ngoài, những mối tương quan giữa chúng với các đặc điểm tâm lí bên trong của người đó, và trên cơ sở này giải thích hành vi của họ. Như vậy, khía cạnh nhận thức của giao tiếp bao hàm quá trình hình thành hình ảnh về người khác, xác định các thuộc tính tâm lí và đặc điểm hành vi của người đó thông qua các dấu hiệu bên ngoài. Có nhiều yếu tố ảnh hưởng và đôi khi bóp méo nhận thức của chúng ta về người khác. Các yếu tố này có thể xuất phát từ chủ thể nhận thức, đối tượng nhận thức và tình huống trong đó nhận thức diễn ra.

+ Chủ thể nhận thức

Hình ảnh về một đối tượng nào đó được tạo ra trong ta phụ thuộc rất nhiều vào đời sống tâm lí của ta. Cùng một anh A nhưng có thể người này nhìn nhận anh ấy rất tốt, nhưng có thể người kia lại cho rằng anh ta rất xấu. Những yếu tố của đời sống tâm lí ảnh hưởng rất mạnh đến nhận thức là nhu cầu – tính lựa chọn, ấn tượng, tâm trạng, tình cảm, hứng thú, những định kiến, định khuôn...

• *Tính lựa chọn.* Con người không thể thấy hết được tất cả đặc tính của đối tượng, mà chỉ thấy những gì mình muốn thấy. Nhận thức có lựa chọn cho phép chúng ta hiểu nhanh về đối tượng nhưng có thể gặp nhiều sai sót. Chúng ta chỉ nhìn thấy những đặc điểm mình muốn thấy nên có thể sẽ rút ra những kết luận không được chính xác từ những tình huống phức tạp.

• *Ấn tượng* cũng là yếu tố chủ quan ảnh hưởng đến cách nhìn nhận của chúng ta về người khác. Khi chúng ta có ấn tượng tốt về họ thì sẽ đánh giá theo chiều hướng tốt. Ngược lại, khi có ấn tượng xấu thì có thể chúng ta cũng chỉ nhìn thấy những điểm xấu mà thôi.

• *Tình cảm* của chúng ta đối với một người cũng có thể làm cho ta đánh giá, nhìn nhận sai lệch đi: "Yêu nhau củ ấu cũng tròn, ghét nhau thì quả bồ hòn cũng vuông".

• *Tâm trạng* cũng chi phối rất lớn đến sự nhận thức của con người. Khi vui chúng ta đánh giá khác, khi buồn thì đánh giá khác. Nguyễn Du đã từng nói "Người buồn cảnh có vui đâu bao giờ".

• *Định khuôn.* Khi nhận thức người khác chúng ta còn bị cơ chế khuôn định chi phối. Tức là một hình ảnh ổn định nào đó về một hiện tượng hay một người, mà nó được dùng để làm đơn giản bớt quá trình nhận thức hiện tượng hay người đó. Bản chất của hiện tượng này thể hiện ở chỗ, nhận thức và đánh giá người khác bằng cách phổ lên người đó những đặc điểm của một nhóm xã hội.

+ Đối tượng nhận thức

Có những đặc điểm ở đối tượng nhận thức thường gây ra ảo ảnh ở chúng ta về họ, ví dụ: sự hào nhoáng bên ngoài, bằng cấp, cách ăn mặc của họ ... Chẳng hạn, khi mới bắt đầu quan hệ, dù thuộc lĩnh vực tình

cảm hay kinh doanh, dân gian đều xem xét theo phương ngôn "quen sợ dạ, lạ sợ áo". Những hình ảnh ban đầu về diện mạo bên ngoài, cách ăn mặc để lại nhiều ảnh hưởng trong giao tiếp sau này.

Hơn nữa, bất kì đặc tính nào làm cho đối tượng nổi bật sẽ làm tăng khả năng nó được nhận thức. Chẳng hạn như người này hay gây ồn ào dường như được chú ý hơn là những người khác.

Trong khi nhận thức người khác chúng ta có xu hướng nhóm những đối tượng giống nhau hoặc tương tự nhau về một vài đặc điểm nổi bật nào đó thành một nhóm. Vì thế mà nhiều khi chúng ta đánh giá như nhau về hai người khác nhau chỉ vì họ có một vài đặc điểm nào đó giống nhau.

Khi nhận thức người khác thường ta cũng bị ảnh hưởng bởi hiệu ứng so sánh. Ví dụ, một người mập đi bên một người gầy tong teo sẽ được nhìn nhận là càng mập hơn.

+ Bối cảnh giao tiếp

Sự nhìn nhận của chúng ta về người khác cũng phụ thuộc rất nhiều vào tình huống mà trong đó diễn ra sự giao tiếp. Chúng ta sẽ thấy rất bình thường khi một cô gái mặc áo tắm hai mảnh đi trên biển, nhưng sẽ rất khó chịu nếu mọi người gặp cô ta cũng ăn mặc như thế khi đi dự một bữa tiệc chiêu đãi. Trong trường hợp này chủ thể và đối tượng nhận thức là như nhau, chỉ khác nhau về bối cảnh, vì thế sự nhận thức cũng rất khác nhau.

** Tri giác bản thân*

– Thế nào là tri giác bản thân?

Tri giác về bản thân là quá trình trong đó mỗi chúng ta xây dựng cho mình một khái niệm hay hình ảnh về bản thân. *Hình ảnh bản thân* là cách chúng ta hình dung về mình như thế nào. Nó phản ánh bản chất cũng như các việc làm của chúng ta, hình ảnh bản thân là thứ khung quy chiếu mà chúng ta soi theo đó để hành động.

– Quá trình hình thành hình ảnh bản thân

Hình ảnh bản thân được hình thành cùng với sự hình thành và phát triển của nhân cách.

Quá trình hình thành hình ảnh bản thân được diễn ra trong sự giao tiếp với người khác, tuỳ thuộc vào sự đánh giá, đối xử của người khác.

Qua sự tương tác với họ, chúng ta biết về bản thân mình và hình thành nên hình ảnh bản thân.

Tóm lại, giữa giao tiếp và sự hình thành hình ảnh bản thân có mối quan hệ với nhau rất chặt chẽ. Thông qua giao tiếp mà chúng ta hình thành khái niệm về bản thân và ngược lại ý nghĩ, cách tự đánh giá về mình sẽ ảnh hưởng tới lời nói, việc làm và mối quan hệ của chúng ta.

Cửa sổ Johari và mối quan hệ giữa nhận thức và tự nhận thức

	Tự nhận biết được mình	**Không tự nhận biết được mình**
Người khác nhận biết được	**I** **khu vực tự do hoặc mở (chung)**	**II** **khu vực mù**
Người khác không nhận biết được	**III** **khu vực bí mật (riêng)**	**IV** **khu vực không nhận biết (tối)**

Khu vực I, còn gọi là ô "chung", tương ứng với những gì về chúng ta mà cả chúng ta và đối tượng giao tiếp đều nhận biết.

Khu vực II, còn gọi là ô "mù", tương ứng với những gì chúng ta không biết về mình nhưng đối tượng giao tiếp lại nhận biết.

Khu vực III, còn gọi là ô "riêng", tương ứng với những gì chúng ta biết về mình nhưng đối tượng giao tiếp lại không thể nhận biết.

Khu vực IV, còn gọi là ô "tối", tương ứng với những gì về chúng ta mà cả chúng ta và đối tượng giao tiếp đều không nhận biết được.

Như vậy, khu vực I biểu hiện sự cởi mở trong giao tiếp, sự hiểu biết lẫn nhau giữa chúng ta và đối tượng. Trong giao tiếp, ô "chung" cũng như các ô còn lại có thể được nới rộng ra hoặc thu hẹp lại, điều này phụ thuộc vào hai yếu tố cơ bản, đó là sự cởi mở và phản hồi.

Cởi mở là sẵn sàng chia sẻ những suy nghĩ, tâm tư, tình cảm, nguyện vọng, những hiểu biết của mình với đối tượng giao tiếp. Nói cách khác, cởi mở là tự vén bức màn bí ẩn của đời sống nội tâm của mình,

làm cho người khác có thể hiểu được chúng ta, chia sẻ được với chúng ta. Trong giao tiếp, nếu mọi người đều cởi mở với nhau thì ô "chung" sẽ được nới rộng ra, ô "riêng" sẽ thu hẹp lại, khi đó con người xích lại gần nhau hơn, hiểu nhau hơn.

Cởi mở cũng là một nhu cầu. Khi chúng ta có niềm vui hay nỗi buồn, có những điều trăn trở, chúng ta thường tìm đến những người thân thiết, có thể tin tưởng để giãi bày và được chia sẻ. Hoặc khi một ai đó thổ lộ với chúng ta những nỗi niềm của họ thì chúng ta cũng cảm thấy vui vì được tin tưởng. Tuy nhiên, "cởi mở" không dễ. Nhiều khi có điều muốn nói ra, nhưng chúng ta lại không dám làm vì mặc cảm, sợ bị chê cười, bị coi là "dốt", là "ngớ ngẩn", nghĩa là chúng ta thiếu lòng tin vào bản thân mình.

Phản hồi là sự truyền thông tin ngược trở lại từ đối tượng giao tiếp đến chúng ta, nó cho chúng ta biết những suy nghĩ, cảm tưởng, đánh giá, nhận xét của đối tượng giao tiếp về chúng ta.

Sự phản hồi làm thu hẹp ô "mù" và nới rộng ô "chung". Mức độ phản hồi không chỉ phụ thuộc vào việc đối tượng giao tiếp có phải là người cởi mở hay không, mà còn phụ thuộc vào nghệ thuật giao tiếp của chúng ta, vào việc chúng ta có biết khuyến khích đối tượng chia sẻ những suy nghĩ, cảm tưởng của họ về chúng ta hay không. Trong cuộc sống, không ít người còn chưa biết lắng nghe, thường ngắt lời, thậm chí tỏ thái độ khó chịu khi nghe người khác góp ý. Cách ứng xử như vậy không những làm giảm lượng thông tin phản hồi từ người khác đến với họ, mà còn làm cho người khác, kể cả những người có thiện chí, dần xa rời họ.

Ngoài ra, quá trình tri giác con người còn phụ thuộc vào vai xã hội trong quá trình giao tiếp. Các nhân vật giao tiếp: vai A = B; A > B; A < B, sự hình dung của A, B về nhau và về bản thân (trong trường hợp một bài trình bày có nhiều người nghe thì 10 – 40% nội dung được tri giác khác nhau – Leavitt, 1973).

1.4.2. Quy luật ấn tượng ban đầu

Ấn tượng là dấu ấn do nhận thức cảm tính xen lẫn với cảm xúc về một đối tượng nào đó còn lưu giữ lại trong đầu óc. Trong giao tiếp, ấn tượng ban đầu có ý nghĩa quan trọng.

– Ấn tượng ban đầu quyết định tính chất quan hệ.

– Hình thành trên cơ sở hiệu ứng đầu tiên – do đó thứ tự thông tin khi tri giác có ý nghĩa quan trọng.

– Chịu sự chi phối của hiệu ứng bối cảnh: một đặc tính tiêu cực (vô trách nhiệm) đi kèm với một vai tích cực (người cha) thì ấn tượng về tính tiêu cực tăng. Ngược lại – "quan chức thương người" – ấn tượng về đặc tính tích cực tăng.

1.4.3. Quy luật quy gán xã hội

Quy gán xã hội là quá trình suy diễn nguyên nhân/ động cơ của hành vi người khác bằng vốn sống của bản thân (theo các nghiên cứu thì – chỉ 50% số người thành công).

Cơ sở của quy gán xã hội:

– Xu hướng đi tìm nguyên nhân hành vi (tìm quan hệ nhân quả).

– Xu hướng muốn kiểm soát môi trường xung quanh.

1.4.4. Quy luật sai lệch thông tin

Giao tiếp là quá trình phát và nhận thông tin. Thông tin có thể bị sai lệch do các nguyên nhân sau:

– Công cụ, phương tiện: ngôn ngữ, cận ngôn ngữ, ngoại ngôn ngữ

– Bối cảnh (tình huống giao tiếp): các kích thích thị giác, thính giác... gây phân tán tư tưởng; nhiệt độ không khí (26 – 33 độ làm giảm 28 – 50% khả năng tri giác thông tin); tiếng ồn (70 – 100 decibel làm sai lệch thông tin tới 40%); sự có mặt người thứ 3...

– Kênh giao tiếp (chữ, hình, âm thanh...; kênh có đáp lại và kênh không đáp lại...). Trong giao tiếp, nếu không có sự tương thích về kênh giao tiếp thì luôn diễn ra sự sai lệch thông tin.

1.5. Khái niệm về giao tiếp sư phạm

1.5.1. Giao tiếp sư phạm là một thành phần căn bản của năng lực sư phạm

Giáo dục với tư cách một hình thái ý thức xã hội xuất hiện và tồn tại như hệ quả tất yếu của sự phát triển xã hội loài người và không chỉ như hệ quả, mà trong hình thái phát triển của nó (xin nhấn mạnh – trong hình thái phát triển – khi nó tạo ra những con người không chỉ thích nghi với xã hội mà còn cải tiến xã hội, sáng tạo ra cái mới chưa hề có,

đem vào cuộc sống những giá trị mới, những chuẩn mực mới) còn tồn tại như động lực phát triển xã hội. Nhiệm vụ cơ bản của giáo dục là tạo ra những thế hệ công dân mới bằng cách tổ chức cho lớp trẻ lĩnh hội những kinh nghiệm xã hội mà các thế hệ trước đã trở thành một chức năng chuyên biệt và được giao cho những cá nhân cụ thể gọi là giáo viên – thực hiện. Như vậy, giáo viên là một nhân vật nắm giữ một trọng trách trong xã hội và thực hiện trách nhiệm này không thể bằng con đường mò mẫm, dựa hoàn toàn vào những năng khiếu bẩm sinh hay sự khéo léo thủ công. Người giáo viên phải được đào tạo một cách cơ bản, được vũ trang một hệ thống phương tiện phù hợp với hoạt động của mình. Hệ thống những điều kiện bên trong ấy có thể gói gọn trong một khái niệm "năng lực sư phạm".

Cốt lõi hoạt động giáo dục nằm trong việc tổ chức sự phát triển nhân cách trẻ em. Trong hoạt động của mình giáo viên luôn đối diện với những chủ thể sống động, nhạy cảm. Những hình thức tổ chức giáo dục cơ bản ở trường học (bài học, tham quan, lao động...) đều diễn ra trong điều kiện tiếp xúc thường xuyên giữa giáo viên và học sinh. Có thể thấy năng lực giao tiếp sư phạm có vai trò to lớn như thế nào trong cấu trúc năng lực sư phạm. Bất kì năng lực nào cũng không phải là kết quả của sự chín muồi những tư chất tương ứng. Năng lực được hình thành trong quá trình cá nhân thực hiện các hoạt động phù hợp.

1.5.2. Giao tiếp sư phạm là gì?

Giao tiếp – điều kiện thực hiện mọi hoạt động giáo dục. Hoạt động sư phạm diễn ra trong mối quan hệ giao tiếp giữa thầy và trò. Như vậy giao tiếp ở đây trở thành điều kiện của hoạt động sư phạm, không có giao tiếp thì hoạt động của giáo viên và học sinh không đạt được mục đích giáo dục. Có thể thấy năng lực giao tiếp sư phạm có vai trò quan trong nhường nào trong hoạt động sư phạm. Vậy giao tiếp sư phạm là gì? *Giao tiếp sư phạm là giao tiếp có tính nghề nghiệp giữa giáo viên và học sinh trong quá trình giáo dục, có chức năng sư phạm nhất định, tạo ra các tiếp xúc tâm lí, xây dựng bầu không khí tâm lí thuận lợi cùng với các quá trình tâm lí khác (chú ý, tư duy...) tạo ra kết quả tối ưu của quan hệ thầy trò trong hoạt động dạy và hoạt động học cũng như trong nội bộ tập thể học sinh.*

– Giao tiếp nói chung và giao tiếp sư phạm nói riêng không đơn thuần chỉ là trao đổi thông tin mà quan trọng hơn còn là quá trình để lại dấu ấn, quá trình ảnh hưởng tác động lẫn nhau giữa những chủ thể giao tiếp; là quá trình "ghi" hình ảnh của một người lên người khác, hiện thực hoá nhu cầu trường tồn của một người trong người khác, chuyển mình vào mọi người thông qua những hoạt động cùng nhau. Có thể xem giao tiếp sư phạm như quá trình giáo viên "chuyển mình" vào học sinh – tức là quá trình tác động tương hỗ giữa các nhân cách trong hoạt động cùng nhau.

– Trong hoạt động sư phạm, giao tiếp đóng vai trò là phương tiện quan trọng nhất cho việc giải quyết các nhiệm vụ dạy học, là nhân tố tâm lí – xã hội bảo đảm sự diễn tiến của quá trình giáo dục, cách thức tổ chức hệ quan hệ giáo viên – học sinh, tạo điều kiện cho sự thành công của quá trình dạy học và giáo dục. Viết về vai trò của giao tiếp trong hoạt động sư phạm, X.l. Rubinstein từng cho rằng: hoạt động của nhà giáo dục không thể nào thực hiện bằng một phương tiện nào khác ngoài giao tiếp. B.F. Lomov còn nhấn mạnh vai trò của giao tiếp trong hoạt động sư phạm, ông khẳng định hoạt động của nhà sư phạm diễn ra theo những quy luật của giao tiếp. Ông viết: "Trong một vài dạng hoạt động người ta sử dụng những phương tiện và cách thức đặc trưng cho giao tiếp, còn bản thân hoạt động thì được xây dựng theo những quy luật của giao tiếp, chẳng hạn như hoạt động sư phạm". Để nói lên sự gắn bó của hoạt động sư phạm với giao tiếp, Mudorich đã viết: "Theo quan điểm giáo dục học, thì việc tách giao tiếp tự do ra như là một dạng đặc biệt của hoạt động có thể coi là hoàn toàn hợp lí". Dạng "đặc biệt" ở đây có thể hiểu là giao tiếp có cấu trúc chung của hoạt động và dạng hoạt động này là điều kiện, phương thức để tiến hành một hoạt động khác. Thống nhất với quan điểm này, E.V. Sukanova cho rằng: Giao tiếp là một phương thức chuyên biệt nhằm để tổ chức hoạt động... Giao tiếp là một trong những phương thức chủ yếu tác động lên các quan hệ của học sinh. Giao tiếp giữa thầy và trò là một khâu quan trọng trong quá trình hình thành nhân cách, phát triển tính tích cực nhận thức và xã hội của học sinh trong quá trình hình thành tập thể học sinh.

– Thực tiễn của hoạt động dạy học cho thấy, thành công của việc dạy học phụ thuộc vào chỗ: dạy học được tổ chức như là sự tác động qua lại giữa thầy và trò trên cơ sở một nội dung dạy học xác định. Sự tác động qua lại giữa thầy và trò như là một quá trình giao tiếp với mục đích dạy học có mặt thông tin của nó, bởi vì thầy thông báo cho trò những thông tin xác đinh. Sự giao tiếp này cũng là sự tổ chức hoạt động nhận thức của học sinh. Nó bao hàm cả sự tác động giáo dục học sinh. Vì vậy, người thầy giáo phải luôn ý thức rằng, mỗi hành động giao tiếp bằng cách này hay cách khác đều có tác dụng giáo dục. Khi thầy giáo thông báo hay tổ chức hoạt động cho học sinh, sự giao tiếp giữa thầy và trò mang tính chất chế định, tác động của nó sẽ khác với giao tiếp tự do trong giờ nghỉ, trong thời gian ngoài giờ học.

– Trong hoạt động sư phạm diễn ra các loại giao tiếp giữa cá nhân giáo viên với cá nhân học sinh, giữa cá nhân giáo viên với nhóm hay tập thể học sinh, giữa cá nhân học sinh với nhóm. Thầy giáo không chỉ giao tiếp với học sinh trong giờ học trên lớp mà còn giao tiếp với các em trong hoạt động lao động, vui chơi ở trường cũng như ở ngoài nhà trường. Thầy còn giao tiếp với phụ huynh học sinh cũng như với các lực lượng xã hội khác trong việc phối hợp giáo dục.

Như vậy, trong hoạt động sư phạm của giáo viên, kể cả trên lớp cũng như ngoài giờ lên lớp, nhất thiết phải có sự giao tiếp giữa thầy và trò, giữa thầy và đồng nghiệp, giữa thầy và các nhóm học sinh. A.A. Leonchiev cũng đã khẳng định: Giao tiếp sư phạm là giao tiếp có tính nghề nghiệp của giáo viên với học sinh ở trên lớp và ngoài giờ lên lớp, giao tiếp sư phạm là điều kiện bảo đảm hoạt động sư phạm; các hoạt động tập thể, hoạt động nhóm, hoạt động cùng nhau giữa thầy và trò nhất thiết phải có giao tiếp sư phạm như là một điều kiện cần thiết.

– Chúng ta đều biết rằng, mục tiêu đào tạo của nhà trường phổ thông nói chung là hình thành nhân cách ở mỗi học sinh. Trong giao tiếp sư phạm, với nét riêng biệt của nó là sự khéo léo đối xử sư phạm, giáo viên có quan hệ trực tiếp với những con người mà nhân cách đang được hình thành, từ những cơ sở đầu tiên của hành vi xã hội đến thái độ đối với lao động, với người khác, với công việc, với bản thân... Vì vậy, ảnh hưởng của giáo viên là vô cùng quan trọng. Qua giao tiếp

sư phạm, giáo viên sẽ xác định và phát triển ở học sinh khả năng biết tự đánh giá bản thân, giúp các em tự giải quyết được nhiệm vụ của mình trong học tập, trong tổ chức sinh hoạt đời sống. Đồng thời giao tiếp sư phạm là điều kiện tất yếu để hình thành và phát triển nhân cách của học sinh. Để việc hình thành nhân cách của học sinh có kết quả thì giáo viên phải hiểu sâu thế giới tâm hồn của các em, phải đối xử với các em làm sao để có thể khơi gợi ở các em lòng mong muốn trở thành con người có ích cho xã hội. Khi giáo viên tổ chức đúng đắn quá trình sư phạm trong giờ lên lớp sẽ kích thích học sinh tích cực lắng nghe, suy nghĩ tìm hiểu sâu tài liệu học tập và khuyến khích các em ra sức khắc phục khó khăn để tự mình hoàn thành những nhiệm vụ học tập.

Trong giao tiếp sư phạm, nếu giáo viên thiết lập được mối quan hệ mật thiết với học sinh thì sẽ gạt bỏ được hàng rào tâm lí giữa thầy và trò. Muốn cho học sinh phát triển được tài năng của mình, biết tự đánh giá đúng hành vi của mình và để quá trình rèn luyện nhân cách ở các em có hiệu quả thì đòi hỏi giáo viên phải có năng lực giao tiếp. Giao tiếp sư phạm có một đặc thù là giáo viên không chỉ giao tiếp với học sinh qua nội dung bài giảng tri thức khoa học, mà họ phải là tấm gương sáng mẫu mực về nhân cách đúng với đòi hỏi của quy định xã hội. Nghĩa là ở người giáo viên lời nói và hành vi ứng xử phải thống nhất với nhau, có như vậy người giáo viên mới đạt uy tín cao trong nghề nghiệp.

Những điều đã trình bày trên chứng tỏ rằng, giao tiếp sư phạm là một vấn đề có tầm quan trọng đặc biệt đối với thành công của hoạt động sư phạm. Đó là một hoạt động phức tạp, bao gồm nhiều phương diện, đòi hỏi người giáo viên phải được chuẩn bị một cách chu đáo, cặn kẽ. Việc chuẩn bị này là mục đích, nhiệm vụ của toàn bộ quá trình đào tạo giáo viên trong nhà trường sư phạm. Vì vậy, cần phải chú trọng đến công tác rèn luyện năng lực giao tiếp cho sinh viên sư phạm, góp phần giúp cho sinh viên vững vàng trong hoạt động nghề nghiệp khi ra trường.

1.6. Các giai đoạn của quá trình giao tiếp sư phạm

Giao tiếp sư phạm như một quá trình sáng tạo, bao gồm một số giai đoạn nhất định:

1.6.1. Mô hình hoá quá trình giao tiếp trong khi chuẩn bị cho hoạt động với học sinh

Đây là giai đoạn đầu của quá trình giao tiếp sư phạm. Ở đây, giáo viên phải mô hình hoá hoạt động giao tiếp phù hợp với: 1) Mục đích, nhiệm vụ giáo dục; 2) Tình huống sư phạm, tình huống tâm lí – đạo đức trong lớp, nhóm học sinh; 3) Đặc điểm cá nhân của chính giáo viên; 4) Đặc điểm học sinh; 5) Hệ thống các phương pháp dạy học, giáo dục định sử dụng. Những yếu tố này không chỉ tác động đến mặt nội dung của giáo dục mà còn tạo ra sự thống nhất xúc cảm giữa giáo viên và học sinh – yếu tố giúp giáo viên dự đoán được bầu không khí có thể xuất hiện trong lớp học, cảm nhận được mức độ của các mối quan hệ qua lại và trên cơ sở đó quyết định nội dung, phương pháp tiến hành giờ học.

1.6.2. Tổ chức giao tiếp trực tiếp với học sinh

Giai đoạn hai khởi đầu cho sự tương tác giữa giáo viên và học sinh. Nó bao hàm các yếu tố: 1) Cụ thể hoá môi hình giao tiếp đã xây dựng; 2) Chính xác hoá điều kiện và cấu trúc quá trình giao tiếp sẽ thực hiện; 3) Thực hiện sự tiếp xúc đầu tiên với học sinh. Trong những giây tiếp xúc đầu tiên, giáo viên phải nắm bắt được tâm trạng chung của học sinh, xác định được khả năng làm việc của lớp học.

1.6.3. Tiến hành giao tiếp trong các hoạt động giáo dục (giờ học, tham quan...)

Ở giai đoạn ba, điều quan trọng nhất là phải đạt được sự phù hợp giữa phương pháp giáo dục, dạy học và hệ thống giao tiếp. Ở đây giao tiếp sư phạm phải đảm bảo được một số yêu cầu về mặt tâm lí – xã hội: 1) Xây dựng sự tiếp xúc tâm lí bảo đảm việc truyền đạt và tiếp nhận thông tin; 2) Sử dụng hệ thống các tác động tâm lí (các yếu tố của trò chuyện, cách đặt câu hỏi, cách tạo tình huống kích thích tư duy), lôgic trong việc triển khai các sự kiện, trong khái quát, cứ liệu giàu hình ảnh, đặc trưng; 3) Xây dựng tình huống tư duy tập thể (ví dụ: cách dạy học nêu vấn đề); 4) Chỉ đạo hoạt động nhận thức của học sinh. Ở đây, phong cách giao tiếp đóng vai trò hết sức quan trọng, nó tác động tới tính sẵn sàng tiếp nhận tri thức ở học sinh, phá vỡ rào cản tâm lí,

tạo điều kiện xác lập các mối quan hệ; 5) Sự thống nhất giữa các yếu tố công việc và cá nhân trong giao tiếp bảo đảm không chỉ việc trao đổi thông tin mà còn cả sự bộc lộ nhân cách người thầy – điều rất quan trọng trong giáo dục; 6) Hệ thống quan hệ thầy trò được xây dựng một cách có hướng bảo đảm sự sẵn sàng giao tiếp với thầy và tiếp nhận bộ môn do thầy giảng dạy, hoạt hoá những năng lực tâm lí – xã hội trong việc hình thành động cơ học tập của học sinh.

1.6.4. Phân tích quá trình giao tiếp vừa thực hiện, mô hình hoá hoạt động giao tiếp tiếp theo

Đây là giai đoạn cuối của quá trình giao tiếp sư phạm. Trong giai đoạn này, giáo viên phân tích hệ thống giao tiếp đã thực hiện, chính xác hoá và chi tiết hoá các cách thức tổ chức giao tiếp, xây dựng một mô hình giao tiếp mới.

Việc phân tích các giai đoạn của quá trình giao tiếp sư phạm cho thấy: những khiếm khuyết trong giao tiếp của một số sinh viên sư phạm (không biết triển khai quá trình giao tiếp, không vạch ra được chương trình giao tiếp, mất bình tĩnh khi giao tiếp...) có nguồn gốc cả ở việc chưa nắm được lí thuyết cũng như thiếu hụt trong thực hành giao tiếp. Cũng từ phân tích trên có thể thấy, để có được năng lực giao tiếp sư phạm, người giáo viên tương lai một mặt phải nghiên cứu, nắm bắt bản chất, cấu trúc, quy luật của quá trình giao tiếp sư phạm, lĩnh hội một hệ thống tri thức nhất định về đặc điểm tâm lí học sinh, bản thân, quá trình sư phạm, các phương tiện giao tiếp, các phương pháp tác động tâm lí, mục đích giáo dục phải trở thành xuất phát điểm của tư duy sư phạm. Mặt khác phải nắm được kĩ thuật giao tiếp: kĩ thuật truyền – nhận thông tin, kĩ thuật tác động tâm lí (xây dựng chiến lược tác động tâm lí), kĩ thuật tri giác, nắm bắt đối tượng giao tiếp.

Năng lực không tự nhiên sinh ra, do vậy để có được nó không còn con đường nào khác ngoài học tập và rèn luyện. Ở đây, ngoài việc nghiên cứu lí thuyết giao tiếp sư phạm, tiếp thu những tri thức cần thiết, thực hành giao tiếp sư phạm đóng một vai trò hết sức quan trọng. Sinh viên sư phạm phải được thường xuyên tập luyện giao tiếp: điều khiển các loại hình hoạt động khác nhau trong nhóm, tổ, lớp (hội họp, vui chơi, tranh biện...); tập trình bày lôgic các vấn đề cho những đối

tượng cụ thể... Thông qua các loại hình hoạt động này, không chỉ các kinh nghiệm giao tiếp được hình thành mà các đặc điểm tâm lí giao tiếp quan trọng: nhu cầu giao tiếp, tính chú ý, ý chí, thói quen... cũng được phát triển. Có thể thấy, hoạt động giáo dục ở trường sư phạm phải được tổ chức sao cho mỗi sinh viên đều có cơ hội tập luyện giao tiếp, tiến hành giao tiếp thực thụ ngay từ những ngày đầu bước chân vào trường sư phạm.

Điều hết sức quan trọng trong quá trình hình thành năng lực giao tiếp sư phạm là ở chỗ, phải ý thức được nhân cách toàn vẹn của giáo viên là chủ thể của hoạt động giao tiếp – việc hình thành năng lực giao tiếp không tách rời việc hình thành và phát triển toàn bộ nhân cách người giáo viên. "Đối với học sinh không chỉ quan trọng ở chỗ nói với họ cái gì mà còn ai nói" (Crúpxkaia).

Giao tiếp sư phạm là một vấn đề có tầm quan trọng đặc biệt đối với thành công của hoạt động sư phạm. Đó là một hoạt động phức tạp, bao gồm nhiều phương diện, đòi hỏi người thực hiện phải có một sự chuẩn bị chu đáo, cặn kẽ. Như đã trình bày, việc chuẩn bị này là mục đích, nhiệm vụ của toàn bộ quá trình đào tạo giáo viên trong nhà trường sư phạm. Xuất phát từ những khiếm khuyết có tính phổ biến trong hoạt động sư phạm của sinh viên, đòi hỏi phải xây dựng một chương trình giáo dục nghiệp vụ cho sinh viên sư phạm, góp phần giúp cho sinh viên vững vàng trong hoạt động nghề nghiệp của mình, đảm bảo thành công ngay từ đầu chứ không phải cứ làm là khắc biết. Bởi lẽ trong giáo dục không thể mạo hiểm, không thể chấp nhận sự hi sinh học sinh này cho học sinh khác.

2. NHỮNG PHƯƠNG DIỆN CỦA GIAO TIẾP SƯ PHẠM

2.1. Mục đích của giao tiếp sư phạm

Giao tiếp sư phạm thực chất là sự tiếp xúc giữa giáo viên và học sinh nhằm truyền đạt, lĩnh hội vốn kinh nghiệm sống, những tri thức khoa học, kĩ năng, kĩ xảo học tập, lao động và sinh hoạt, xây dựng và phát triển nhân cách toàn diện ở học sinh. Đó cũng là mục tiêu đào tạo khái quát của nhà trường phổ thông trong suốt một thời gian dài, nhiều năm, chia ra nhiều bậc học. Giao tiếp sư phạm ở các bậc học có những mục đích, nội dung tiếp xúc cụ thể khác nhau.

Trong giao tiếp sư phạm, nét riêng biệt của sự khéo léo đối xử sư phạm là ở chỗ, giáo viên có mối quan hệ với đối tượng hoạt động, đó là những con người mà nhân cách đang hình thành và phát triển những cơ sở đầu tiên của hành vi con người trong xã hội, thái độ độ đối với lao động, với người khác, với bản thân, với công việc đang được xây dựng, hình thành dưới ảnh hưởng của giáo viên.

Trong giao tiếp sư phạm, giáo viên đã xây dựng, phát triển ở học sinh đức tính tự đánh giá mình, qua đó giúp các em tự giải quyết nhiệm vụ có kết quả trong học tập, tổ chức sinh hoạt đời sống.

2.2. Nội dung của giao tiếp sư phạm

Trong nội dung của giao tiếp nói chung và giao tiếp sư phạm nói riêng, nhiều nhà tâm lí – giáo dục thường chia làm hai loại: nội dung tâm lí và nội dung công việc.

2.2.1. Nội dung tâm lí trong giao tiếp sư phạm

Sự khác biệt cơ bản giữa hoạt động có đối tượng và hoạt động giao tiếp ở chỗ, hoạt động có đối tượng bao giờ cũng tác động làm thay đổi hình dạng, diện mạo, đặc tính lí, hoá, cơ học lên đối tượng; nhưng hoạt động giao tiếp, đối tượng tác động là con người, mà thường là con người có ý thức, hơn thế nữa lại là chủ thể có ý thức, đã không biến dạng tính chất lí hoá nào mà chỉ đọng lại ở hai bên chủ thể và đối tượng giao tiếp một sản phẩm tinh thần được cả hai bên cảm nhận. Do vậy, hoạt động có đối tượng được đánh giá có hiệu quả hay không là sự thay đổi dạng, hình hoặc tính chất của chúng theo đòi hỏi của nhiệm vụ hoạt động. Hiệu quả hoạt động giao tiếp của giáo viên trong quá trình dạy học không nhìn thấy trực tiếp, kết quả nhận thức của học sinh rất trừu tượng, thường được đánh một cách gián tiếp qua bài kiểm tra, bài thi. Hơn nữa bài kiểm tra và bài thi cũng có thể chưa phản ánh chính xác mức độ nhận thức của các em. Nội dung tâm lí trong giao tiếp bao gồm các thành phần cơ bản sau:

a. Nhận thức

Ở bất kì cuộc tiếp xúc nào giữa con người với con người, giữa giáo viên với học sinh đều để lại trong chủ thể giao tiếp và đối tượng giao

tiếp một sản phẩm nhất định về nhận thức. Giáo viên tiếp xúc lần đầu với học sinh, chắc chắn các em sẽ trả lời, nếu được hỏi về một số thông tin thầy (cô) giáo mới đến: Thầy cô dáng cao, nước da trắng, nom vẻ thư sinh; thầy nói dễ nghe rõ ràng, thầy đi lại trên lớp chững chạc; thầy giảng bài dễ hiểu, hay đặt câu hỏi cho các em... Tương tự như vậy, nếu hỏi thầy giáo cảm nhận đầu tiên về lớp học, thầy sẽ trả lời: Lớp đông nhưng các em ngoan, trật tự, khi tôi hỏi bài cả lớp giơ tay xin phát biểu, các em chăm chú nghe giảng... Như vậy có thể thấy nội dung nhận thức trong giao tiếp sư phạm không chỉ là tri thức khoa học mà còn là sự nhận thức về nhân cách của thầy và trò.

Nội dung nhận thức có thể xảy ra suốt cả tiến trình giao tiếp hoặc chỉ xảy ra mạnh mẽ ở thời điểm đầu gặp gỡ. Để hoạt động sư phạm thành công, thầy cô luôn tạo cho mình những giá trị mới về tinh thần trước học sinh, để trong giao tiếp các em luôn nhận thức cái mới, tốt đẹp ở người thầy giáo, cô giáo của mình, tự hào về thầy cô dạy mình, đó cũng là một điều kiện cần thiết tạo ra sự hấp dẫn cá nhân đối với các em về chất lượng và hiệu quả của quá trình giáo dục.

b. Cảm xúc

Từ thời điểm bắt đầu, qua diễn biến, rồi lúc kết thúc một quá trình giao tiếp sư phạm, đều biểu hiện một xúc cảm nhất định của chủ thể giao tiếp và đối tượng giao tiếp. Qua phân tích các thời điểm của một quá trình giao tiếp dễ nhận ra nội dung xúc cảm cụ thể. Những xúc cảm này ảnh hưởng quan trọng và mang tính định hướng cho quá trình giao tiếp, có thể từ thiện chí qua không thiện chí; từ thờ ơ lãnh đạm sang vồn vã quan tâm; từ không thích thú sang thích thú, hấp dẫn. Vì vậy, để giao tiếp sư phạm có kết quả, với tư cách là chủ thể tổ chức quá trình giao tiếp, giáo viên cần làm chủ được xúc cảm của mình, đồng thời gợi lên cho học sinh những xúc cảm tích cực, say mê, hứng thú, hồn nhiên và hết sức thiện cảm; tránh làm cho học sinh ngại ngùng, sợ hãi, căng thẳng. Nhờ những xúc cảm tích cực này mà tiến trình tiếp xúc chính thức trên lớp, ngoài nhà trường có hiệu quả cao.

Xúc cảm không chỉ định hướng, nảy sinh trong giao tiếp sư phạm mà thời điểm kết thúc quá trình giao tiếp sư phạm cũng nảy sinh những xúc cảm mới. Một xúc cảm dễ chịu, ấm áp, rất tình người sau khi

tiếp xúc với thầy cô sẽ làm tăng thêm nghị lực cho học sinh vượt qua khó khăn, vươn lên trong học tập.

c. Hành vi

Hành vi giao tiếp sư phạm được hiểu là hệ thống hợp thành từ những vận động của các bộ phận của cơ thể như đầu, mình, chân, tay, đặc biệt là khuôn mặt xảy ra trong quá trình giao tiếp sư phạm. Ý nghĩa của những hành vi này là những nội dung tâm lí nhất định biểu hiện ở những hoàn cảnh cụ thể. Hành vi giao tiếp sư phạm là một thứ "ngôn ngữ đặc biệt", ngôn ngữ của thái độ cá nhân, của thế giới nội tâm, đôi khi nó không chịu sự kiểm soát của ý thức nên chân thực. Vì vậy, trong quá trình giao tiếp, các chủ thể có thể thông qua hành vi để hiểu nhau hơn là thông qua ngôn ngữ nói.

Sự biểu hiện của các hành vi giao tiếp sư phạm, phụ thuộc vào mối quan hệ giữa các chủ thể, đó là mối quan hệ giữa thầy và trò. Mặt khác, hành vi giao tiếp của người thầy giáo còn được học sinh nhập tâm bắt chước.

2.2.2. Nội dung công việc trong giao tiếp sư phạm

Nội dung công việc trong giao tiếp sư phạm chỉ tính chất mối quan hệ xã hội trong giao tiếp sư phạm. Bất kì một tiếp xúc nào giữa giáo viên và học sinh đều tìm thấy một nội dung nhất định. Ngay trong nội dung công việc cũng phải có nội dung tâm lí biểu hiện; công việc là sự biểu hiện bên ngoài, công việc được thực hiện tốt hay không tốt là do được các nội dung tâm lí hướng dẫn, kích thích như là động lực thúc đẩy hoặc kìm hãm trực tiếp. Có những lúc qua công việc để giáo viên, học sinh đánh giá nội dung tâm lí tiềm ẩn ở đối tượng giao tiếp của mình. Không ít trường hợp qua công việc được giao, giáo viên muốn rèn luyện, điều chỉnh một phẩm chất tâm lí nào đó ở học sinh.

Tất cả những công việc trong nhà trường bao giờ cũng chứa đựng một nội dung giáo dục; rèn luyện nhân cách học sinh nhất định. Nội dung của giáo dục, rèn luyện nhân cách không phải chỉ bằng những bài giảng, bài học, lời nói mà còn bằng cách giao tiếp ứng xử của giáo viên đối với các em.

2.3. Chức năng của giao tiếp sư phạm

2.3.1. Trao đổi thông tin

Thông tin trong giao tiếp sư phạm trước hết là hệ thống tri thức, kĩ năng, kĩ xảo, các giá trị... mà thầy giáo truyền đạt đến học sinh. Đó là nội dung bài học, môn học, cách học..., hay nói rộng hơn, đó là kinh nghiệm xã hội lịch sử mà mỗi người đến trường cần được lĩnh hội để sống bình thường trong xã hội. Để lĩnh hội được, học sinh phải thông qua giao tiếp với thầy giáo, với bạn bè... Quá trình đó xét về chức năng của nó là quá trình giáo dục. Như vậy, qua giao tiếp sư phạm, học sinh tiếp thu được tri thức của nhân loại để hình thành, phát triển trí tuệ, nhân cách và trên cơ sở tri thức đó mà phát triển nền văn hoá xã hội.

Thông tin trong giao tiếp sư phạm còn là những cảm xúc, là thế giới tâm hồn của những người tham gia giao tiếp. Mỗi con người là một thế giới tâm hồn chứa đựng cảm xúc.

2.3.2. Tri giác lẫn nhau

Giao tiếp sư phạm luôn diễn ra sự nhận thức và hiểu biết nhau giữa giáo viên và học sinh. Đặc tính quan trọng của tri giác lẫn nhau không chỉ là nhận thức về đối tượng giao tiếp mà còn nhận thức được chính bản thân trong mối quan hệ đó. Tri giác lẫn nhau diễn ra trong suốt quá trình giao tiếp, giúp mỗi người thu thập thông tin cả cảm tính (tư thế, tác phong, ánh mắt, nụ cười, trang phục...) lẫn lí tính (phẩm chất, tính cách, tình cảm...) của đối tượng giao tiếp. Trong quá trình giao tiếp sư phạm, giáo viên và học sinh hiểu biết lẫn nhau bằng cách cùng chia sẻ cảm xúc của mình đối với những xúc động mạnh của người kia, bằng con đường đồng nhất hoá bản thân mình với người kia và bằng biện pháp suy nghĩ về người kia. Nhờ tri giác lẫn nhau mà giáo viên hiểu rõ học sinh của mình hơn, chất lượng quan hệ cũng như hiệu quả của tác động giáo dục nâng cao hơn. Tri giác lẫn nhau trong giao tiếp sư phạm là một hình thức tri giác liên nhân cách.

2.3.3. Đánh giá lẫn nhau

Cùng với sự nhận thức, hiểu biết lẫn nhau trong quá trình giao tiếp, con người luôn có sự đánh giá lẫn nhau trên cơ sở định hướng giá trị của mình. Kết quả của nó ảnh hưởng quyết định tới tiến trình cũng như

hiệu quả của quá trình giao tiếp. Chẳng hạn, từ chỗ hiểu nhầm dẫn đến đánh giá sai về học sinh, giáo viên có thể căng thẳng trong cư xử với các em, và tất nhiên, giáo viên sẽ hứng chịu phản ứng có thể là trực tiếp hoặc ngấm ngầm không lấy gì là tốt đẹp từ phía học sinh, thậm chí có thể phá vỡ quan hệ tốt đẹp giữa giáo viên và học sinh.

2.3.4. Ảnh hưởng lẫn nhau

Mỗi người tham gia giao tiếp quan hệ với người cùng giao tiếp với mình như là chủ thể có tâm lí, ý thức. Nếu trong hoạt động thực tiễn có đối tượng, kết quả là vật chất (đối tượng được cải tạo), thì trong giao tiếp kết quả trước hết liên quan đến những thay đổi này hay khác trong ý thức, hành vi và phẩm chất của những người giao tiếp. Mỗi thành viên tham gia giao tiếp có thể có kế hoạch nào đó, nhưng trong quá trình giao tiếp trên thực tế có thể diễn ra khác với dự kiến của kế hoạch cá nhân. Trong quá trình giao tiếp, các kế hoạch cá nhân được biến đổi và có thể tạo ra một kế hoạch chung nào đó năng động hơn, hoặc ngược lại, bất đồng hơn. Như vậy, giao tiếp dẫn đến sự thay đổi không chỉ là tư tưởng mà còn thay đổi cả chức năng tâm lí, trạng thái, thuộc tính tâm lí của những người giao tiếp. Trong giao tiếp sư phạm, với chức năng xã hội là người hướng dẫn, chỉ đạo, điều khiển hoạt động nhận thức cũng như quá trình hình thành nhân cách của học sinh, giáo viên có ảnh hưởng vô cùng lớn tới học sinh, đặc biệt là học sinh nhỏ tuổi. Tuy nhiên trong quá trình này, giáo viên cũng chịu ảnh hưởng không nhỏ từ phía học sinh (liên hệ ngược). Một khía cạnh đặc biệt lưu ý là, giữa học sinh với học sinh cũng có ảnh hưởng lẫn nhau rất lớn trong quá trình các em giao tiếp với nhau (học thầy không tày học bạn).

2.3.5. Điều khiển hoạt động nhóm

Giao tiếp luôn mang ý nghĩa xã hội, đó là giao tiếp đảm bảo tổ chức mọi người tiến hành hoạt động chung, đảm bảo cho sự liên hệ qua lại của họ. Đặc điểm cơ bản của chức năng này thể hiện ở chỗ chính quá trình giao tiếp là quá trình trao đổi các ý đồ, tư tưởng, biểu tượng... Sự thống nhất các ý đồ, tư tưởng... sẽ điều khiển hoạt động chung của nhóm, cộng đồng. Trong giao tiếp sư phạm, sự thống nhất các ý đồ, tư tưởng... giữa giáo viên và học sinh là điều kiện lí tưởng đảm bảo hiệu

quả cao trong dạy học và giáo dục, và điều này phụ thuộc phần lớn vào năng lực giao tiếp của người giáo viên. Thông qua giao tiếp, giáo viên tổ chức các mối quan hệ, các tương tác giữa giáo viên với học sinh, giữa học sinh với nhau nhằm phát huy tính tích cực, tự giác của học sinh – đó là khía cạnh bản chất của phương pháp dạy học tích cực. Các nghiên cứu của Ia.A. Pônomarev, V.A. Kônsoova khẳng định rằng, ở các lớp học mà học sinh làm bài trong điều kiện giao tiếp trực tiếp thì kết quả thu được cao hơn, bởi lẽ quá trình lĩnh hội các khái niệm trong điều kiện giao tiếp diễn ra như là hoạt động tư duy chung, trong đó có sự điều chỉnh tri thức cho nhau, có việc bổ sung, làm chính xác thêm, làm rõ những chỗ chưa đúng... Trong hoạt động chung này, giao tiếp thực hiện chức năng điều chỉnh từng thành viên tham gia. Nhiệm vụ của người thầy giáo trong trường hợp này là tổ chức quá trình giao tiếp của học sinh bằng chính giao tiếp của mình – Giao tiếp sư phạm.

Ở một cách diễn đạt khác, giao tiếp sư phạm gồm các chức năng sau:

– Công cụ: Giao tiếp sư phạm là cơ chế xã hội của việc điều khiển và truyền đạt thông tin cần thiết cho việc thực hiện hoạt động dạy học và giáo dục.

– Liên kết: Giao tiếp sư phạm là phương tiện liên kết giáo viên với giáo viên, giáo viên với học sinh, học sinh với học sinh...

– Tự thể hiện: Giao tiếp sư phạm là sự trình diễn thế giới nội tâm của giáo viên và học sinh, và do đó là hình thức hiểu biết lẫn nhau.

– Chuyển dời: Quá trình sư phạm (dạy học và giáo dục) về bản chất là quá trình tổ chức cho học sinh hoạt động nhằm chiếm lĩnh nền văn hoá xã hội. Trong quá trình này, thầy giáo là cầu nối giữa học sinh và nền văn hoá đó. Như vậy, qua giao tiếp sư phạm, thầy giáo và học sinh đã "chuyển dời" những tri thức cần thiết từ nền văn hoá nhân loại vào bản thân mình. Đây là chức năng quan trọng nhất của giao tiếp sư phạm.

Các kết quả nghiên cứu thực nghiệm cho thấy, giao tiếp là yếu tố quyết định quan trọng nhất của các quá trình nhận thức ở tất cả các mức độ. Trong quá trình lĩnh hội khái niệm, nhờ giao tiếp sư phạm mà cơ sở khái quát hoá và trừu tượng hoá được mở rộng (so với hoạt động cá nhân), giao tiếp sư phạm thúc đẩy việc chọn lọc và sắp xếp các kiến thức sẽ lĩnh hội. Giao tiếp sư phạm tạo ra các điều kiện thuận lợi để xem xét các nhiệm vụ từ các quan điểm khác nhau và những thay đổi

chiến lược tìm kiếm cách giải quyết chúng. Ở đây nhấn mạnh hiệu quả giao tiếp giữa thầy giáo với học sinh, giữa học sinh với học sinh trong quá trình dạy học.

– Kiểm soát xã hội: Giao tiếp sư phạm có chức năng thể chế hoá hành vi và hoạt động của giáo viên và học sinh, tức là làm cho hoạt động sư phạm tuân theo những quy định, nguyên tắc xác định.

– Xã hội hoá: Giao tiếp sư phạm hình thành cho cả giáo viên và học sinh kĩ năng, kĩ xảo tác động qua lại trong xã hội phù hợp với các chuẩn mực và quy tắc, các phong tục, tập quán...

2.4. Hai mặt của giao tiếp sư phạm

Giao tiếp sư phạm phát triển trọn vẹn, thống nhất trong nó hai mặt: *bên ngoài* – hành vi, thao tác – kĩ thuật giao tiếp, và *bên trong* – liên quan đến ý nhân cách của giáo viên và học sinh.

– *Mặt bên ngoài* hình thành trong hành vi của những người tham gia giao tiếp và thể hiện trong các hành động giao tiếp. Nó được xác định bằng một loạt các chỉ số:

+ Tính tích cực giao tiếp trong nhóm;

+ Cường độ của các hành động trong giao tiếp;

+ Tính chủ ý trong giao tiếp;

+ Sự thành thạo về kĩ thuật giao tiếp...

– *Mặt bên trong* phản ánh sự nhận thức chủ quan của giáo viên và học sinh về tình huống tác động qua lại, các phản ứng đối với những tiếp xúc hiện thực và mong đợi, động cơ và mục đích giao tiếp.

2.5. Phong cách giao tiếp sư phạm

2.5.1. Phong cách giao tiếp

– *Phong cách* là cung cách sinh hoạt, làm việc, ứng xử tạo nên cái riêng của một người hay lớp người nào đó. Ví dụ: phong cách sống giản dị, phong cách nghệ sĩ, phong cách lãnh đạo độc đoán...

– *Phong cách giao tiếp* là những đặc điểm mang tính hệ thống của cách thức, thái độ và hành vi của cá nhân trong tiếp xúc với người khác. Nói cách khác, phong cách giao tiếp là những đặc điểm kiểu loại –

cá nhân của sự tác động qua lại giữa con người. Trong phong cách giao tiếp biểu lộ:

+ Đặc điểm những khả năng giao tiếp của con người

+ Tính chất của mối quan hệ

+ Cá tính tâm lí hay cá tính xã hội của con người

+ Đặc điểm của đối tượng giao tiếp.

Phong cách giao tiếp dần hình thành trong cuộc sống xã hội. Đối với cá nhân, phong cách giao tiếp chịu ảnh hưởng từ giáo dục gia đình, từ định hướng giá trị của bản thân, từ nghề nghiệp, từ sự thay đổi các mối quan hệ xã hội.

Có nhiều cách phân loại phong cách giao tiếp tuỳ theo cơ sở khác nhau.

+ Dựa trên mức độ tự do trong tiếp xúc, ta có các phong cách: dân chủ, độc đoán, tự do.

+ Dựa trên tính chất ảnh hưởng của điều kiện sống, ta có phong cách tiểu nông, phong cách công nghiệp.

+ Dựa trên tính hiệu quả, ta có ta có thể gọi tên những kiểu phong cách phổ biến sau đây:

• Hiệu quả – sáng tạo;

• Thân mật;

• Giữ khoảng cách;

• Áp chế;

• Trêu chọc;

+ Yêu cầu;

+ Công việc;

+ Lấn thế;

Phong cách giao tiếp ảnh hưởng trực tiếp đến không khí cảm xúc của sự tác động qua lại và đến sự lựa chọn các phương tiện giao tiếp.

2.5.2. Phong cách giao tiếp sư phạm

a. Khái niệm

Phong cách giao tiếp sư phạm là hệ thống những phương pháp, thủ thuật tiếp nhận, phản ứng, hành động tương đối bền vững, ổn định của

giáo viên và học sinh trong quá trình tiếp xúc nhằm truyền đạt, lĩnh hội tri thức khoa học, vốn kinh nghiệm sống, kĩ năng, kĩ xảo học tập, lao động và sinh hoạt, xây dựng và phát triển nhân cách toàn diện ở học sinh.

Giao tiếp sư phạm của giáo viên không chỉ dừng lại ở phong cách mà còn là toàn bộ nhân cách của người giáo viên, nghĩa là tất cả những gì học sinh tri giác được – thế giới nội tâm của thầy cô – thông qua hành vi ứng xử, cử chỉ, điệu bộ, cách diễn đạt, phản ứng trong quá trình tiếp xúc. Tuy nhiên, phần phong cách thể hiện khá rõ nét những nội dung của nhân cách. Phong cách giao tiếp của giáo viên thể hiện trong giảng dạy, trong tổ chức các hoạt động giáo dục, trong xử lí tình huống sư phạm... Từ tư thế, dáng đi, cử chỉ, điệu bộ, hành vi ứng xử, cách diễn đạt... đến trang phục của giáo viên đều là biểu hiện phong cách giao tiếp và bộc lộ cả nhân cách của họ. Phong cách giao tiếp sư phạm phản ánh những nguyên tắc, mục đích, nội dung giao tiếp.

b. Các loại phong cách giao tiếp giao tiếp sư phạm

– Phong cách dân chủ

Thực chất phong cách dân chủ trong tiếp xúc với học sinh là giáo viên coi trọng những đặc điểm tâm lí cá nhân, vốn kinh nghiệm sống, trình độ nhận thức, nhu cầu, động cơ, hứng thú và các mức độ tích cực nhận thức của học sinh. Giáo viên ý thức được điều đó và hành động, ứng xử cũng theo nội dung đó. Nhờ đó mà dự đoán đúng, chính xác các mức độ phản ứng, hành động của học sinh trong và sau quá trình giao tiếp.

Phong cách dân chủ còn thể hiện sự lắng nghe nguyện vọng, ý kiến của học sinh, tôn trọng nhân cách của các em, đáp ứng kịp thời nhu cầu chính đáng của các em; luôn luôn gần gũi, thân mật với các em; có biện pháp kịp thời giải quyết đúng, chính xác những vướng mắc trong quan hệ học tập, sinh hoạt của các em; tạo ra một niềm tin kính trọng ở các em đối với giáo viên.

Phong cách dân chủ tạo ra ở các em học sinh tính độc lập, sáng tạo, sự ham mê hiểu biết, kích thích hoạt động nhận thức của các em; giúp các em thấy rõ vị trí, vai trò cá nhân của mình trong học tập, trong các

nhóm bạn bè. Ý thức rõ được trách nhiệm, bổn phận của mình là tiền đề cho tự ý thức, tự giáo dục, tự rèn luyện mình để nhân cách càng phát triển và hoàn thiện theo yêu cầu của xã hội.

Tuy nhiên, phong cách dân chủ trong tiếp xúc với học sinh không có nghĩa là nuông chiều thả mặc, không tính đến những yêu cầu ngày càng cao của nhiệm vụ học tập, rèn luyện tư tưởng và các phẩm chất đạo đức, theo mục tiêu đào tạo của các lớp học, cấp học. Dân chủ cũng không có nghĩa là quá đề cao cá nhân hoặc theo đuổi những đòi hỏi không xuất phát từ lợi ích chung của học sinh, của lớp, của trường. Dân chủ không phải là xoá đi ranh giới giữa thầy và trò, "cá mè một lứa", dân chủ lại càng phải "tôn sư trọng đạo". Đối với giáo viên, phong cách dân chủ càng thể hiện tấm gương sáng, sống động một mẫu hình nhân cách – theo đó mà học sinh noi theo. Nhiều thực nghiệm khoa học và quan sát nghề nghiệp chứng minh rằng, phong cách dân chủ trong giao tiếp sư phạm mang lại hiệu quả cao trong dạy học và giáo dục.

Như vậy, phong cách dân chủ là loại phong cách đặc trưng và được giáo viên sử dụng thường xuyên nhất trong hoạt động giảng dạy và giáo dục học sinh, bởi nó thể hiện được khá đầy đủ các nguyên tắc trong giao tiếp. Nhưng nếu quá lạm dụng phong cách này thì đôi khi sẽ không đảm bảo được yêu cầu giáo dục đặt ra, bởi có những tình huống bất ngờ, phức tạp, cần giải quyết nhanh chóng trong thời gian ngắn, khi đó đòi hỏi người giáo viên phải cứng rắn, có tính quyết đoán cao để đảm bảo thời gian.

– Phong cách độc đoán

Giáo viên có phong cách giao tiếp độc đoán thường xem thường những đặc điểm riêng về nhận thức, cá tính, nhu cầu, động cơ, hứng thú của học sinh; đặt mục đích giao tiếp thường xuất phát từ công việc và giới hạn thời gian thực hiện một cách "cứng nhắc". Có giáo viên chỉ chú tâm vào công việc khi giao tiếp, đặt ra những đòi hỏi, yêu cầu học sinh phải thực hiện, vì vậy làm mờ nhạt những biểu tượng về những đặc điểm tâm lí cá nhân học sinh (mặc dù trong ý thức của giáo viên vẫn có lúc hướng tới những đặc điểm tâm sinh lí lứa tuổi), cá biệt giáo viên có những đòi hỏi "xa lạ", những đòi hỏi không thể nào thực hiện được trong hoạt động.

Phong cách độc đoán cũng có những tác dụng nhất định, đối với những công việc đòi hỏi trong thời gian ngắn, có tính chất phong trào. Nếu không có phong cách dứt khoát, kiên quyết, cứng rắn... thì không thể hoàn thành được công việc trong thời gian ngắn ngủi đó.

Tuy nhiên, không nên lạm dụng phong cách này, bởi phong cách này thường thể hiện cách đánh giá và hành vi ứng xử đơn phương, một chiều của giáo viên; làm mất đi sự tự do và kiềm chế sự sáng tạo, tự chủ của học sinh; đôi khi khiến học sinh có cảm giác không an toàn, sợ hãi trước giáo viên. Tính thuyết phục, giáo dục bằng tình cảm trở nên mờ nhạt ở phong cách giao tiếp này.

– Phong cách tự do

Bản chất của phong cách này là thái độ, hành vi, cử chỉ, điệu bộ ứng xử của giáo viên đối với học sinh dễ dàng thay đổi trong những tình huống, hoàn cảnh giao tiếp khác nhau. Phong cách tự do, thể hiện sự mềm dẻo, linh hoạt đôi khi xen lẫn khéo léo ứng xử sư phạm. Cũng có những trường hợp biểu hiện như là giao tiếp ngẫu nhiên.

Phong cách tự do, có ưu thế là phát huy được tính tích cực hoạt động nhận thức ở học sinh, kích thích tư duy độc lập sáng tạo ở các em – vì nó được xây dựng trên nền tảng tôn trọng nhân cách học sinh. Khi giao việc, giáo viên chỉ kiểm tra kết quả, sản phẩm, mà ít khi quan tâm kiểm tra xem bằng cách nào học sinh lại có sản phẩm, kết quả đó. Phong cách tự do kích thích được học sinh tự giác trong học tập, nhất là các em học giỏi.

+ Những đặc trưng cơ bản của phong cách tự do:

Một là: Dễ dàng thay đổi mục đích, nội dung và đối tượng giao tiếp.

Hai là: Giáo viên trong nhiều trường hợp không làm chủ được cảm xúc của mình; tâm trí của giáo viên, những quy định pháp lí về quan hệ thầy – trò thường bị coi nhẹ. Ví dụ, giáo viên dễ dàng nâng điểm, hoặc học sinh muốn nghỉ lao động giáo viên cho phép ngay, không cần nói lí do chính đáng. Trong lúc tiếp xúc với học sinh, giáo viên nhiều lúc tỏ ra dễ dãi; có lúc, có nơi, có em biểu hiện "cá mè một lứa" khi giao tiếp với giáo viên.

Phạm vi giao tiếp của phong cách tự do thường rộng rãi nhưng mức độ nông cạn, hời hợt, ấn tượng không sâu sắc; thường để lại ấn tượng coi thường nhân cách của giáo viên trong học sinh; phương tiện

giao tiếp được lặp đi lặp lại nhiều lần; điệu bộ, cách nói năng... xã giao, đơn điệu, nhàm chán.

Ba loại phong cách giao tiếp sư phạm trên đều có những mặt mạnh, mặt yếu nhất định. Xuất phát từ nguyên tắc của quá trình giao tiếp sư phạm, đòi hỏi giáo viên phải thường xuyên thực hiện phong cách dân chủ. Tuy nhiên, người giáo viên trong hoạt động giảng dạy và giáo dục học sinh nên vận dụng một cách linh hoạt, pha trộn cả ba loại hình phong cách trên phù hợp với từng hoàn cảnh, mục đích giao tiếp cụ thể... Việc tổ chức quá trình giáo dục và dạy học ở nhà trường không thể phù hợp hoàn toàn với một phong cách giao tiếp nào, mà chỉ phù hợp với từng loại công việc của lớp, của trường khi giáo viên giao việc, hướng dẫn, tổ chức học tập, lao động... cho học sinh. Điều này thể hiện rõ nghệ thuật giao tiếp sư phạm của từng giáo viên. Trong thực tế, có giáo viên quá lợi dụng phong cách này hoặc phong cách khác trong tiếp xúc với học sinh, nên đã gây ra ở học sinh tâm lí sợ hãi, hoặc coi thường giáo viên.

c. Những đặc điểm trong phong cách giao tiếp sư phạm mà người giáo viên nên có

- Mẫu mực mà không cứng nhắc;
- Ung dung, đĩnh đạc mà không quá nghiêm trang;
- Tự tin mà không tự cao, tự đại;
- Tự nhiên mà không suồng sã;
- Giản dị mà không luộm thuộm;
- Lịch sự mà không cầu kì;
- Tế nhị mà không xã giao, khách sáo.

2.6. Các phương tiện giao tiếp sư phạm

Các *phương tiện* giao tiếp được chia thành ba nhóm chính:

Ngôn ngữ; Ngoại ngôn ngữ và Cận ngôn ngữ.

2.6.1. Ngôn ngữ

a. Ngôn ngữ là gì?

Trong quá trình giao tiếp với nhau, con người sử dụng các từ ngữ theo những quy tắc ngữ pháp nhất định của một thứ tiếng (tiếng nói, chữ viết). Ví dụ, tiếng Nga, tiếng Việt.

Tiếng là một hệ thống các kí hiệu từ ngữ có chức năng là một phương tiện của giao tiếp, một công cụ của tư duy. Mỗi quốc gia, dân tộc có một hệ thống kí hiệu từ ngữ theo những quy tắc ngữ pháp riêng để giao tiếp.

Ngôn ngữ là quá trình mỗi cá nhân sử dụng một thứ tiếng (tiếng nói) nào đó để giao tiếp. Nói cách khác, ngôn ngữ là sự giao tiếp bằng tiếng nói.

Tiếng nói là đối tượng nghiên cứu của ngôn ngữ học – khoa học về tiếng. Còn ngôn ngữ là một quá trình tâm lí, nó là đối tượng của tâm lí học.

Tiếng nói và ngôn ngữ có mối quan hệ mật thiết với nhau, tác động qua lại lẫn nhau: không có một thứ tiếng (ngữ ngôn) nào lại tồn tại và phát triển bên ngoài quá trình ngôn ngữ, ngược lại, hoạt động ngôn ngữ không thể có được nếu không dựa vào một thứ tiếng nói nhất định.

Sự khác biệt cá nhân về ngôn ngữ thể hiện ở cách phát âm, giọng điệu, vốn từ, phong cách ngôn ngữ và các đặc điểm ngôn ngữ cá nhân thể hiện trong giao tiếp như tính cởi mở, tính kín đáo, "lắm lời", tính hùng biện... Các đặc điểm nhân cách, vốn hiểu biết, kinh nghiệm nghề nghiệp... đã quy định ở mỗi người phong cách ngôn ngữ của mình (phong cách sinh hoạt, phong cách công tác, phong cách khoa học...).

b. Chức năng của ngôn ngữ

Trong cuộc sống của con người, ngôn ngữ của con người có những chức năng cơ bản sau đây:

– Chức năng chỉ nghĩa

Ngôn ngữ được dùng để chỉ chính sự vật, hiện tượng, tức là làm vật thay thế cho chúng. Nhờ vậy, con người có thể nhận thức được sự vật, hiện tượng ngay cả khi chúng không có trước mặt, tức ở ngoài phạm vi nhận thức cảm tính. Các kinh nghiệm của loài người cũng được cố định lại, được tồn tại và truyền đạt cho các thế hệ sau nhờ ngôn ngữ. Chính vì vậy chức năng chỉ nghĩa của ngôn ngữ còn được gọi là chức năng làm phương tiện lưu trữ, truyền đạt và lĩnh hội kinh nghiệm xã hội – lịch sử.

Những điều nói trên cho thấy rằng, ngôn ngữ của con người khác hẳn tiếng kêu của con vật. Về bản chất, con vật không có ngôn ngữ.

– Chức năng khái quát hoá

Những từ, ngữ không chỉ một sự vật, hiện tượng riêng rẽ, mà nó chỉ một hướng, một loại (phạm trù) các sự vật, hiện tượng có chung thuộc tính bản chất. Nhờ đó mà ngôn ngữ là phương tiện đắc lực của hoạt động trí tuệ (tri giác, trí nhớ, tư duy, tưởng tượng).

Hoạt động trí tuệ bao giờ cũng có tính chất khái quát và không thể tự diễn ra, mà phải dùng ngôn ngữ làm phương tiện, công cụ. Ở đây ngôn ngữ vừa là công cụ để hoạt động trí tuệ vừa là công cụ để cố định lại các kết quả của hoạt động này, làm cho hoạt động trí tuệ không bị lặp lại, gián đoạn mà liên tục phát triển.

Chức năng khái quát hóa của ngôn ngữ còn gọi là chức năng nhận thức hay chức năng làm công cụ hoạt động trí tuệ.

– Chức năng thông báo

Ngôn ngữ được dùng để truyền đạt và tiếp nhận thông tin, để biểu cảm và nhờ đó thúc đẩy, điều chỉnh hoạt động của con người. Ví dụ: đang chuẩn bị đi học, nghe đài báo có mưa giông, ta liền mang áo mưa theo.

Nếu hai chức năng trên nói lên mặt bên trong của ngôn ngữ thì chức năng thông báo nói lên mặt bên ngoài của ngôn ngữ. Chức năng thông báo bao gồm ba mặt: thông tin, biểu cảm và thúc đẩy hành vi.

e. Các loại ngôn ngữ

Một cách khái quát, người ta chia ngôn ngữ làm hai loại: ngôn ngữ bên ngoài và ngôn ngữ bên trong.

– Ngôn ngữ bên ngoài

Ngôn ngữ bên ngoài là thứ ngôn ngữ hướng vào người khác, được dùng để truyền đạt và tiếp thu tư tưởng, ý nghĩ. Ngôn ngữ bên ngoài bao gồm hai loại: ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết.

+ *Ngôn ngữ nói* là ngôn ngữ được hướng vào người khác, được biểu hiện bằng âm thanh và được tiếp thu bằng cơ quan phân tích thính giác. Ngôn ngữ nói là hình thức ngôn ngữ cổ sơ nhất của lịch sử loài người. Trong sự phát sinh cá thể, ngôn ngữ nói cũng có trước. Ngôn ngữ nói lại gồm hai loại: đối thoại và độc thoại.

• Ngôn ngữ đối thoại: là ngôn ngữ diễn ra giữa hai hay một số người. Trong quá trình đối thoại có sự thay đổi vị trí và vai trò của mỗi bên.

Chính sự thay đổi đó có tác dụng phụ trợ, làm cho hai bên dễ hiểu nhau hơn. Trong quá trình đối thoại, người nói và người nghe luôn được nghe và thường trông thấy nhau (nếu là đối thoại trực tiếp), ngoài tiếng nói ra còn có các phương tiện phụ để bổ trợ như cử chỉ, điệu bộ, nét mặt... (đối thoại gián tiếp như qua điện thoại thì không có điều này). Do vậy, người nói có thể trực tiếp thấy được phản ứng của người nghe, từ đó có thể điều chỉnh lời nói của mình.

• Ngôn ngữ độc thoại: là loại ngôn ngữ mà trong đó một người nói và những người khác nghe. Ví dụ: đọc diễn văn, đọc báo cáo... Đó là loại ngôn ngữ liên tục, một chiều, không có sự phụ trợ ngược trở lại.

Ngôn ngữ độc thoại có một số yêu cầu nghiêm ngặt hơn so với ngôn ngữ đối thoại: Người nói phải có sự chuẩn bị trước về nội dung, hình thức và cấu trúc những điều định nói, nhiều khi phải tìm hiểu trước đối tượng (những người nghe): ngôn ngữ phải trong sáng, dễ hiểu, chính xác. Ngôn ngữ độc thoại gây những căng thẳng nhất định cho cả người nói lẫn người nghe: người nói vừa phải chuẩn bị trước (như đã nói trên), vừa phải theo dõi ngôn ngữ của chính mình và phản ứng của người nghe; còn người nghe thì phải tập trung chú ý trong một thời gian lâu dài.

+ *Ngôn ngữ viết* là thứ ngôn ngữ hướng vào người khác, được biểu hiện bằng các kí hiệu chữ viết và được tiếp thu bằng cơ quan phân tích thị giác. Ngôn ngữ viết cho phép con người tiếp xúc với nhau một cách gián tiếp trong những khoảng cách không gian và thời gian lớn. Ngôn ngữ viết có những yêu cầu nhất định đối với cả người viết lẫn người đọc: Người viết phải viết tỉ mỉ, chính xác, phải tuân thủ đầy đủ các quy tắc ngữ pháp, chính tả và lôgic. Người đọc phải phân tích, xử lí thông tin của bài viết.

Trong ngôn ngữ viết, cả người viết lẫn người đọc đều gặp những khó khăn nhất định: Người viết không thể sử dụng phương tiện phụ để hỗ trợ như giọng nói, cử chỉ, điệu bộ, nét mặt..., không biết rõ phản ứng của người đọc đối với điều mình viết ra, vì không nghe, không nhìn thấy độc giả...; còn người đọc thì không thể bày tỏ ý kiến của mình một cách trực tiếp được.

Ngôn ngữ viết này cũng có hai loại: Đối thoại (gián tiếp) như thư từ, điện tín và độc thoại như sách, báo, tạp chí.

– Ngôn ngữ bên trong

Ngôn ngữ bên trong là ngôn ngữ cho mình, hướng vào chính mình, giúp con người suy nghĩ được, tự điều chỉnh, tự giáo dục. Ngôn ngữ bên trong không phải là phương tiện của giao tiếp. Nó là cái vỏ từ ngữ của tư duy. Khác với ngôn ngữ bên ngoài, ngôn ngữ bên trong có một số đặc điểm độc đáo sau đây:

+ Không phát ra âm thanh. Đặc điểm này cũng có ở ngôn ngữ thầm. Ngôn ngữ thầm chưa phải là ngôn ngữ bên trong thực sự.

+ Bao giờ cũng được rút gọn, cô đọng, thường chỉ là một câu hoàn chỉnh được rút ngắn, đôi khi chỉ còn một từ (chủ ngữ hoặc vị ngữ).

+ Tồn tại dưới dạng cảm giác vận động, do cơ chế đặc biệt của nó quy định.

Ngôn ngữ bên trong có mối quan hệ mật thiết với ngôn ngữ bên ngoài: Ngôn ngữ bên ngoài là nguồn gốc của ngôn ngữ bên trong, ngôn ngữ bên trong là kết quả nội tâm hoá của ngôn ngữ bên ngoài.

Ngôn ngữ bên trong có hai mức độ: ngôn ngữ nói bên trong và ngôn ngữ bên trong thực sự. Ở mức độ ngôn ngữ nói bên trong thì ngôn ngữ bên trong vẫn giữ nguyên cấu trúc của ngôn ngữ bên ngoài, nhưng chỉ không phát ra thành tiếng mà thôi. Ở mức độ ngôn ngữ bên trong thực sự thì ngôn ngữ bên trong mới có đầy đủ các đặc điểm nêu trên.

d. Hai mặt của ngôn ngữ

– Mặt biểu đạt

Biểu đạt là quá trình *chuyển từ ý đến ngôn ngữ*. Quá trình này bắt đầu từ chỗ chủ thể có nhu cầu muốn nói (viết ra) với người khác một điều gì đó, nghĩa là từ *một động cơ*, sau đó động cơ được chuyển thành ý, dự định. Ý, dự định gắn chặt với ngôn ngữ bên trong, từ đó hình thành một chương trình lôgic – tâm lí bên trong của sự biểu đạt. Cuối cùng chương trình đó được hiện thực hóa trong ngôn ngữ bên ngoài. Như vậy là *ý* được chuyển thành *ngôn ngữ*. Quá trình biểu đạt phụ thuộc vào nhiều nhân tố như: sự phong phú, sâu sắc của vốn kiến thức, kĩ năng tiến hành các thao tác trí tuệ, sự phong phú của vốn từ, sắc thái tình cảm, cách nhìn, nếp nghĩ... Có thể gọi quy trình biểu đạt là quy trình *mã hóa*.

– Mặt hiểu biểu đạt

Hiểu biểu đạt là quá trình chuyển từ *ngôn ngữ* đến *ý*, hay còn gọi là quá trình *giải mã*:

Hiểu biểu đạt là quá trình tâm lí phức tạp nói lên *tính tích cực* của cá nhân, thể hiện ở hai quá trình cụ thể gắn bó với nhau, bổ sung cho nhau: quá trình *tri giác ngôn ngữ* và *thông hiểu ngôn ngữ*.

Giữa tri giác ngôn ngữ và thông hiểu ngôn ngữ có mối quan hệ chặt chẽ với nhau: có tri giác ngôn ngữ một cách chính xác, đầy đủ, kịp thời thì mới thông hiểu ngôn ngữ ("nghe ra vấn đề"). Ngược lại việc hiểu ngôn ngữ, nắm vững ngôn ngữ, vốn ngôn ngữ chính xác và phong phú v.v... giúp cho việc tri giác ngôn ngữ dễ dàng hơn.

Cả hai quá trình tâm lí thể hiện trong mặt biểu đạt phụ thuộc rất nhiều vào yếu tố tâm lí của cá nhân: vốn kinh nghiệm, vốn tri thức, thái độ cảm xúc, tâm thế, tâm trạng...

Mối quan hệ giữa ngôn ngữ và nhân cách nói chung của cá nhân, giữa mặt biểu đạt và hiểu biểu đạt giúp cho hoạt động của con người diễn ra có kết quả.

2.6.2. Ngoại ngôn ngữ

a. Ngôn ngữ thân thể

Những kí hiệu phi ngôn ngữ như cử chỉ, nét mặt, tư thế, điệu bộ... là phương tiện hết sức quan trong giao tiếp của con người. Chúng được gọi chung là ngôn ngữ thân thể.

Thông thường có các loại ngôn ngữ thân thể sau:

Những biểu tượng, là những động tác được dịch ra ngôn ngữ một cách trực tiếp hay được xác định bằng "Từ điển". Đó là một hình thức ngôn ngữ dấu hiệu, thay thế hoàn toàn những thông điệp bằng lời, còn gọi là hiện tố phi ngôn từ. Chẳng hạn: Việc giơ bàn tay lên, dang ngón tay trỏ và ngón tay giữa sang hai bên tạo thành hình chữ V, ngửa lòng bàn tay ra ngoài với các ngón tay còn lại khum vào một cách tự nhiên được hiểu là kí hiệu của "thắng lợi", "chúc thành công" (Victory), nhưng nếu quay mu bàn tay ra ngoài thì đó lại là cử chỉ tục tĩu (chỉ bộ phận giới tính của phụ nữ – Vulva).

Những minh hoạ, là những cử chỉ, điệu bộ đi kèm và bổ túc cho lời nói. Chúng thường được dùng để nhấn mạnh thêm hoặc cho những chỉ dẫn giống như "nói bằng tay". Ví dụ, khi muốn đề cập đến nhu cầu về tiền, người ta có thể nói "Phải có..." kết hợp với dùng ngón tay cái và giữa trượt qua nhau (minh hoạ động tác đếm tiền); hoặc khi muốn nói "không", người ta có thể dùng động tác xua tay liên tục...

Những biểu cảm, là những hình dáng của khuôn mặt mang thông tin về cảm xúc, thái độ của con người trong giao tiếp. Ví dụ, bĩu môi thể hiện thái độ coi thường, chê bai; nhướn mắt, há hốc miệng – ngạc nhiên; mắt long sòng sọc – giận dữ, cười – vui, khóc – buồn... Tuy vậy, vì tính đa trị ngữ nghĩa của tín hiệu phi ngôn ngữ, những biểu cảm có thể rất khác nhau tuỳ theo tình huống:

Phụ nữ cười chưa hẳn là vui

Khóc chưa hẳn đã là buồn... Có thể

em cười từ chối anh, đau khổ

và khóc nhận lời yêu, là tiếng khóc ngọt ngào.

hay cái cười phá lên có thể biểu thị sự tán đồng tâm đắc, nhưng cũng có thể là sự chế giễu với ý là buồn cười hoặc có ý từ chối; động tác gật đầu có nghĩa là đồng ý, nhưng ở Bungari lại có ý nghĩa từ chối. Nếu chỉ gật gù chậm rãi là tán thành tuy vẫn còn cân nhắc; ở chị em, gật như thế với nụ cười tủm tỉm là đồng ý, hài lòng...

Những điều chỉnh, là những động tác phi ngôn ngữ được dùng khi chúng ta muốn điều chỉnh tác động của lời nói. Ví dụ, nghiêng đầu, gật gù, mắt nhìn vào người nói biểu hiện sự khuyến khích "nói tiếp đi"; động tác phẩy tay – "thôi đừng nói nữa"...

Những thích nghi, là những động tác giao tiếp phi ngôn ngữ mang tính chất thói quen, riêng cho từng người, thường được hình thành từ tuổi ấu thơ, như khua chân múa tay, rung đùi, gõ ngón tay, lè lưỡi, rụt đầu... thường biểu hiện cảm xúc hay kiềm chế bực bội, áp lực...

Sự đi đứng. Đi đứng là sự vận động của cơ thể, cung cách đi đứng của con người cũng mang những thông tin nhất định và do đó nói lên nhiều điều về họ. Có thể lấy một số ví dụ về điều này. Dáng người đi thẳng, bước chân nhanh nhưng không loạn là biểu hiện hoạt lực

sung mãn, tự chủ, phóng khoáng, linh hoạt. Dáng đi nghênh ngang, tay khuỳnh – người nóng nảy, cương trực, tự tin quá mức. Dáng đi chậm rãi, đầu cúi, tay đút túi quần – có tính khinh bạc, hay có mưu đồ gian trá. Dáng đi nhún nhảy – hời hợt, thích phô trương, khó kiềm chế cảm xúc. Dáng đi mạnh mẽ, vang dội – đàng hoàng, trung thực, tình cảm, thành công trong cuộc đời. Dáng đi chắp tay sau lưng – muốn làm thầy thiên hạ, hơi bảo thủ và khá tự cao, tự đại...

Thế ngồi. Sự sắp đặt bàn và chỗ ngồi trong một căn phòng, đặc biệt là thế ngồi cũng cho thấy cách người ta giao tiếp với nhau. Ngồi ngả lưng trên ghế biểu hiện người muốn bắt người khác phục vụ, kiêu ngạo và lãnh đạm. Ngồi thẳng lưng, nhìn thẳng, hai tay để vững – người có năng khiếu tiềm tàng, tự chủ, ngay thẳng, cương trực. Ngồi cúi đầu, lưng cong, hai tay co dưới bụng – kẻ kém cỏi, không tự tin, thiếu trung thành với cấp trên...

Hành vi đụng chạm là sự giao tiếp phi ngôn ngữ khá phổ biến của con người (ví dụ bắt tay, vỗ vai, ôm hôn...). Mỗi hành vi đụng chạm có ý thức đều chứa đựng thông tin, cảm xúc nào đó và có thể cảm nhận được. Chẳng hạn, các nhà tâm lí học cho rằng, bắt tay có mục đích "dùng tay để hiểu đối phương". Do đó, sự thay đổi tâm lí một cách tế nhị đều có thể thông qua cái bắt tay. Bắt tay mang nhiều thông tin, ý nghĩa khá nhau. Một kiểu bắt tay truyền thống còn gọi là bắt tay đúng tiêu chuẩn: Nhìn thẳng mắt người đối diện, vừa bắt tay, vừa mỉm cười, bằng lực nắm tay vừa phải, với thời gian chừng 3 đến 5 giây – đó là người cởi mở, tự tin, thẳng thắn, có tinh thần trách nhiệm, đáng tin cậy. Kiểu bắt tay chi phối: Đưa bàn tay chúc xuống để bắt tay, nắm hờ, mắt nhìn đi chỗ khác, khi bắt tay thường bước chân trái tới trước – người thô lỗ, ngạo mạn, luôn muốn ở vị trí ưu thế hơn người khác...

b. Ngôn ngữ vật thể

Trang phục, trang điểm và đồ trang sức. Từ lâu, trang phục, y phục đã được con người sử dụng trong giao tiếp và người ta cũng đánh giá nhau khi mới tiếp xúc thông qua trang phục (Quen sợ dạ, lạ sợ áo). Trang phục bao gồm: quần, áo, mũ, nón, thắt lưng, giày, dép... Gắn liền với trang phục là trang điểm và đồ trang sức, chúng không những tô điểm, làm đẹp thêm cho con người mà còn là phương tiện hữu hiệu trong giao tiếp nếu được sử dụng hợp lí.

Trang phục, trang điểm và đồ trang sức phản ánh các nội dung tâm lí, như: Tính cách chu đáo, cẩn thận hay cẩu thả, luộm thuộm; ngăn nắp, gọn gàng hay tuỳ tiện, bừa bãi; giản dị hay cầu kì; lịch sự, tôn trọng mọi người hay bất lịch sự, coi thường mọi người... Trang phục, trang điểm và đồ trang sức trong giao tiếp thường được thể hiện chủ yếu qua kiểu cách và màu sắc. Hai yếu tố này liên quan đến đặc điểm dân tộc, vị trí xã hội, giới tính, lứa tuổi, nghề nghiệp và sở thích cá nhân.

Trong giao tiếp sư phạm, trang phục, trang điểm và đồ trang sức của giáo viên cần đúng kiểu cách, màu sắc trang nhã, hài hoà, lịch sự, không quá cầu kì hay loè loẹt, sặc sỡ. Điều đó sẽ tạo ra không khí giao tiếp thuận lợi: giáo viên tự tin, học sinh cảm thấy an toàn, có thái độ nghiêm túc... và là điều kiện thuận lợi cho giao tiếp sư phạm thành công.

Quà tặng và hoa. Quà tặng là sự hiện thân của tấm lòng, sự bày tỏ tình cảm một cách hiệu quả nhất. Nên không có gì là lạ khi nói rằng quà tặng là vật dẫn đưa tình cảm. Bất cứ món quà nào cũng biểu thị ý nghĩa riêng của người tặng, hoặc là lời cảm tạ, lời chúc phúc, hoặc là tấm lòng hiếu thảo hay tình yêu... Tặng quà trở thành một hành vi mang tính văn hoá và đôi khi nó là cả một nghệ thuật. Để việc tặng quà mang lại hiệu quả diễn đạt tình cảm tốt, mang lại niềm vui cho người nhận thì yêu cầu sự phù hợp về mục đích và ý nghĩa của món quà là rất cần thiết. Không những thế, người tặng cần phải hiểu rõ ý nghĩa của món quà, để món quà trở thành sứ giả mang thông điệp tình cảm hiệu quả nhất.

Quà tặng là phương tiện giao tiếp của con người. Vấn đề là tặng quà vào dịp nào? Đối tượng để tặng là ai và tặng cái gì? Một trong những quà tặng cực kì ý nghĩa và văn hoá, đó là hoa. Hoa là biểu tượng của cái đẹp tự nhiên, của tình cảm. Tặng hoa là hành vi đẹp trong giao tiếp sư phạm.

c. Ngôn ngữ môi trường

Không gian (địa điểm, khoảng cách)

Địa điểm là một phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ. Việc bố trí một địa điểm giao tiếp phù hợp với tính chất, mục đích, nội dung cuộc

giao tiếp là hết sức quan trọng. Trong giao tiếp sư phạm, địa điểm thường là lớp học. Lớp học cần thoáng mát, sáng sủa, sạch sẽ, bàn ghế phù hợp với độ tuổi học sinh. Những bài trí trong lớp học cần hài hoà, thuận tiện cho hoạt động của giáo viên và học sinh. Trong không gian lớp học, giáo viên giống như người nghệ sĩ trên sân khấu. Họ biểu diễn trước hàng chục cặp mắt và tâm hồn. Vì vậy, từ lời ăn tiếng nói, hành vi cử chỉ, tư thế, tác phong... đến trang phục của giáo viên cần được chuẩn bị chu đáo để đạt mức chuẩn mực.

Khoảng cách. Trong mọi loại giao tiếp đều cần có khoảng cách không gian giữa hai chủ thể giao tiếp. Tuỳ thuộc từng nền văn hoá và từng mối quan hệ cụ thể mà khoảng cách giữa các chủ thể khi giao tiếp được duy trì ở những mức độ nhất định. Trong giao tiếp sư phạm, nhiều nghiên cứu đã chỉ ra khoảng cách thích hợp giữa giáo viên và học sinh là 3,5m, độ cao chữ viết trên bảng là 5cm. Tuy nhiên khoảng cách giao tiếp sư phạm có tính linh động tuỳ tình huống giao tiếp, ví dụ: giáo viên hướng dẫn trực tiếp cho một số học sinh thì khoảng cách này có thể là từ 0,5m đến 1m. Sử dụng hợp lí khoảng cách trong giao tiếp sư phạm là yêu cầu nghiệp vụ đối với giáo viên.

Ngoài ra, *thời gian, ánh sáng, màu sắc, nhiệt độ, âm nhạc* cũng là phương tiện phi ngôn ngữ trong giao tiếp của con người. Chẳng hạn, cách thức người sử dụng thời gian cho chúng ta biết được nhiều điều về họ: Đến muộn họp có nghĩa là coi thường mọi người; mời dự tiệc cưới mà vào phút chót là điều xấc xược; việc bắt người khác chờ đợi cũng có nhiều ý nghĩa (trừng phạt, tỏ quyền lực, để được chú ý, để tạo khoảng cách...). Trong giao tiếp sư phạm, giáo viên cần sử dụng hợp lí thời gian để tránh các hiện tượng phí thời gian vô ích hoặc "cháy giáo án"... Cũng như thời gian, màu sắc, âm nhạc là phương tiện giao tiếp hữu hiệu. Người ta có thể dùng màu sắc, âm nhạc để truyền đi những thông điệp nhất định. Ví dụ: Màu đỏ thường để nhắc nhở mọi người chú ý, là tín hiệu của sự nguy hiểm; hoặc muốn bạn chậm rãi qua các gian hàng xem mọi thứ để mua chúng, chủ siêu thị cho phát các bản nhạc có giai điệu chậm chạp với âm lượng nhẹ nhàng, nhưng sắp đến giờ đóng cửa, âm nhạc có tiết tấu nhanh hơn, mạnh hơn để giục bạn nhanh chân hơn...

Môi trường giao tiếp sư phạm là bối cảnh trong đó diễn ra quá trình giao tiếp, bao gồm cả khía cạnh vật chất và khía cạnh xã hội kích thích tính tích cực của chủ thể giao tiếp. Khía cạnh vật chất như địa điểm, kích thước không gian, thời gian gặp gỡ, số người hiện diện, khí hậu, ánh sáng, tiếng ồn, màu sắc đồ vật xung quanh... là những khía cạnh nằm bên ngoài các đối tượng đang giao tiếp. Khía cạnh xã hội như mục đích giao tiếp, quan hệ giao tiếp, phong tục tập quán, ngôn ngữ, trình độ phát triển về văn hoá – xã hội ở các địa phương, các dân tộc và các quốc gia khác nhau. Những nhân tố vật chất và xã hội đó sẽ tác động trực tiếp đến cảm xúc của người tham gia giao tiếp và hiệu quả giao tiếp.

2.6.3. Cận ngôn ngữ

Cận ngôn ngữ là các hiện tố phi ngôn ngữ – các đặc tính ngôn thanh, còn gọi là chất lượng giọng nói, bao gồm: âm vực, thanh điệu, tốc độ, cường độ, nhịp độ, im lặng. Chất lượng giọng nói được xem là những tín hiệu ngôn thanh. Những tín hiệu này đi kèm theo lời nói có tác dụng rất lớn trong việc truyền thông tin, đặc biệt là thông tin cảm xúc.

Có bốn loại tín hiệu ngôn thanh chính:

– *Những tín hiệu ngôn thanh định tính:* Đây là những thay đổi về tốc độ và âm vực (âm lượng, độ cao) của lời nói. Tín hiệu cảm xúc được truyền đi theo cách này, ví dụ: một giọng nói chậm đều đều cho thấy sự buồn chán; lời nói cộc lốc với âm lượng lớn thường thể hiện sự tức giận...

– *Những tín hiệu ngôn thanh định phẩm:* Thái độ của con người thể hiện thông qua thanh điệu, cường độ của giọng nói. Có tới gần 40% nội dung một thông điệp đến từ những tín hiệu âm thanh này. Từ nói nên nghĩa (hiển ngôn), thanh điệu... nói lên ý nhân cách (hàm ngôn). Ví dụ, cũng là lời nói "cảm ơn" nhưng với thanh điệu, cường độ giọng nói khác nhau cho chúng ta biết đó là một câu nói thẳng thắn, chân tình, cởi mở hay câu nói mỉa mai chua chát; một giọng trầm của người quảng cáo là dấu hiệu của sự thành thật đáng tin cậy...

– *Những tín hiệu ngôn thanh lấp đầy:* Ngôn thanh và từ dùng một cách vô nghĩa có tác dụng như là những âm thanh lấp đầy giữa những tín hiệu có ý nghĩa, ví dụ "ờm", "à", "à à ờ ờ", "rằng", "thì", "là", "mà", "tốt quá"... Thông thường chúng cho thấy sự căng thẳng, bối rối của người nói trong quá trình giao tiếp.

– *Im lặng.* Trong giao tiếp, im lặng là một phương tiện hay dùng. Im lặng có nhiều ý nghĩa tuỳ vào tình huống, văn hoá giao tiếp. Im lặng được dùng như dấu hiệu của sự tôn trọng, ví dụ: học sinh trật tự khi giáo viên giảng bài, không nói chuyện trong cuộc họp. Im lặng còn được dùng như một phương tiện chứng tỏ sự đối lập, phản kháng, ví dụ: chiến tranh lạnh, nhưng cũng có khi im lặng là đồng ý, hoặc có khi im lặng để tỏ thái độ trung dung, không muốn va chạm, như người ta thường nói "im lặng là vàng". Trong giao tiếp sư phạm, việc giáo viên sử dụng sự im lặng hoặc điểm dừng khi đang nói có tác dụng tập trung chú ý hoặc kích thích tư duy của học sinh.

Tóm lại, ngoài phương tiện giao tiếp chính là ngôn ngữ, các phương tiện phi ngôn ngữ được sử dụng nhiều và hết sức đa dạng tạo nên sự phong phú và tinh tế của giao tiếp.

2.7. Đặc trưng của giao tiếp sư phạm

– *Giao tiếp sư phạm mang tính chuẩn mực (mẫu mực).*

Tính chuẩn mực là một tất yếu trong giao tiếp sư phạm. Khi giảng bài, khi đánh giá học sinh và khi gặp gỡ trò chuyện với học sinh, thầy luôn phải có sự mẫu mực, thống nhất giữa lời nói với việc làm... phải là tấm gương sáng cho học sinh noi theo.

– *Trong giao tiếp sư phạm, giáo viên chủ yếu tác động đến học sinh bằng tình cảm.*

+ Giáo viên tác động bằng tình cảm của mình.

+ Giáo viên tác động tới mặt tình cảm của học sinh.

Các loại giao tiếp khác đòi hỏi cả lí và tình hoặc thiên về lí, thậm chí chỉ có lí (nguyên tắc).

– *Trong giao tiếp sư phạm, người giáo viên tác động đến học sinh bằng nhân cách của mình.*

+ Giáo viên dùng nhân cách của mình làm công cụ tác động. Hiệu quả tác động bằng lời nói hay hành động tới học sinh do nhân cách của giáo viên quy định.

+ Giáo viên không thể giáo dục một phẩm chất nào đó cho học sinh mà bản thân họ chưa có.

– *Giao tiếp sư phạm là giao tiếp xã hội, được xã hội thừa nhận và tôn trọng.*

+ Giao tiếp sư phạm diễn ra trong môi trường sư phạm – an toàn, lành mạnh.

+ Nhà nước và xã hội đều tôn trọng người thầy giáo.

2.8. Các nguyên tắc giao tiếp sư phạm

2.8.1. Những nguyên tắc chung

Trong bất cứ lĩnh vực nào, khi giao tiếp, chúng ta cũng đều phải tuân theo một số nguyên tắc cơ bản sau:

– Tính khoa học: nội dung, hình thức, phương pháp phải phù hợp với mục đích, tính chất quá trình giao tiếp.

– Tính đạo đức: quý trọng, tin tưởng, chia sẻ, tự trọng, khiêm tốn...

– Tính thẩm mĩ: đẹp, duyên...

– Tính dân tộc: thể hiện tâm lí dân tộc, bản sắc, tính cách dân tộc.

2.8.2. Những nguyên tắc cụ thể trong giao tiếp sư phạm

Giống như mọi quá trình giao tiếp khác, giao tiếp sư phạm muốn đạt được kết quả tốt phải tuân theo những nguyên tắc nhất định, mang tính chất đặc trưng của giao tiếp nghề nghiệp.

a. Tôn trọng nhân cách đối tượng giao tiếp

Tôn trọng nhân cách đối tượng giao tiếp là phải coi học sinh là một cá nhân, một con người và đầy đủ các quyền được vui chơi, học tập, nhận thức... với những đặc điểm tâm lí riêng, bình đẳng với mọi người trong các quan hệ xã hội.

Học sinh đang hình thành và phát triển nhân cách, các em là chủ thể hoạt động tích cực, có đặc điểm nhận thức, thái độ và kiểu hành vi ứng xử riêng (chịu ảnh hưởng của giáo dục gia đình) – giáo viên không nên áp đặt, ép buộc các em phải tuân theo ý kiến thầy cô một cách máy móc, duy ý chí.

Tôn trọng nhân cách học sinh được biểu hiện rất phong phú và đa dạng ở các tình huống giao tiếp sư phạm khác nhau.

– Tôn trọng nhân cách học sinh, được thể hiện ở chỗ: Biết lắng nghe học sinh nói chuyện, trình bày ý muốn, nhu cầu, nguyện vọng của mình...; không ngắt lời bằng các cử chỉ, điệu bộ như phẩy tay, xem đồng hồ hoặc ngoảnh mặt đi chỗ khác với vẻ mặt khó chịu khi học sinh trình bày; thường các em khó nói, khó diễn đạt, nên gợi ý nhẹ nhàng nếu thấy cần thiết hoặc biểu hiện thái độ khích lệ, động viên các em nói được suy nghĩ, mong muốn của mình.

– Tôn trọng nhân cách của các em, thể hiện rõ nhất qua hành vi, ngôn ngữ. Bất luận trong trường hợp nào, cũng không nên dùng những từ, câu xúc phạm đến nhân cách các em (ngay cả lúc bực tức hoặc các em có sai lầm khuyết điểm trầm trọng), nhất là trước lớp học, nơi đông người, ví dụ sỉ vả học sinh là ngu, dốt...

– Tôn trọng các em còn thể hiện ở trang phục gọn gàng, sạch sẽ và lịch sự. Quần áo lôi thôi, luộm thuộm, không sạch sẽ cũng là biểu hiện thiếu tôn trọng học sinh.

b. Đảm bảo tính mô phạm trong giao tiếp

Dạy học là một nghề đặc biệt, sản phẩm lao động của người giáo viên là những nhân cách phát triển toàn diện ở thế hệ trẻ. Công cụ lao động quan trọng tạo nên sản phẩm ấy lại chính là nhân cách của người giáo viên. Đó là những phẩm chất chính trị, ý thức nghề nghiệp, lòng yêu nghề, mến trẻ, năng lực chuyên môn, kĩ năng giao tiếp... Người giáo viên trực tiếp dùng nhân cách của mình để tác động đến học sinh.

Đối với xã hội, nhà trường là trung tâm văn hoá, mỗi giáo viên là đại diện, là điểm sáng của nền văn hoá. Không những thế, nhân cách mẫu mực còn là yếu tố tạo nên uy tín của người giáo viên. Với những đặc trưng nghề nghiệp của mình, đòi hỏi mỗi giáo viên phải thường xuyên tự rèn luyện mình, trong quan hệ giao tiếp với học sinh phải đảm bảo tính mô phạm.

Đảm bảo tính mô phạm trong giao tiếp sư phạm có nghĩa là nhân cách của người giáo viên luôn luôn phải mẫu mực, có sự thống nhất giữa lời nói và hành động. Thể hiện:

– Ngôn ngữ, hành vi, cử chỉ, điệu bộ, trang phục của giáo viên thể hiện sự chuẩn mực, làm gương sáng cho học sinh noi theo ở mọi lúc, mọi nơi.

– Lời nói và hành động luôn thống nhất với nhau.

Để thể hiện được tính mô phạm trong giao tiếp, mỗi giáo viên phải ý thức rõ được vị trí, trách nhiệm của mình trong nghề nghiệp, tích cực phấn đấu toàn diện về chuyên môn và lối sống, luôn làm chủ được bản thân mình.

c. Có thiện ý trong giao tiếp

Tình cảm là nội dung, là điều kiện và là phương pháp giáo dục đạo đức cho học sinh. Khi giáo viên thực sự yêu thương, tin tưởng học sinh, mọi tác động giáo dục trong quan hệ ứng xử của giáo viên sẽ luôn hướng tới quyền lợi của các em.

Thiện ý trong giao tiếp sư phạm là ý tốt của thầy cô giáo đối với học sinh, thể hiện ở sự yêu thương, tin tưởng các em, tạo mọi điều kiện thuận lợi, khuyến khích các em tích cực hoàn thành tốt nhiệm vụ trong học tập và trong các hoạt động khác ở nhà trường.

Thiện ý của giáo viên với học sinh thể hiện:

– Trong giao tiếp, giáo viên luôn đặt quyền lợi của học sinh lên trên hết, chuẩn bị kĩ giáo án, hướng dẫn các em tiếp thu tri thức bằng tất cả khả năng và lòng nhiệt tình của mình.

– Tin tưởng học sinh, khích lệ động viên các em. Không được định kiến với học sinh. Cho dù học sinh có yếu kém thực sự về năng lực hay đạo đức thì cũng luôn nghĩ đó là tính cách chưa hoàn thiện, được yêu thương giúp đỡ, nhất định các em sẽ trở thành người tốt.

– Đánh giá, nhận xét bài làm của các em phải thực sự công bằng, khách quan, khích lệ, động viên những em giỏi vươn lên, những học sinh trung bình và yếu cố gắng hết sức. Giáo viên có thể cho điểm lẻ ở bài, ghi điểm chẵn vào sổ và công khai cho các em biết. Lời phê trong bài phải cô đọng, súc tích; thể hiện sự động viên, khuyến khích, tạo niềm tin cho các em vào chính bản thân mình.

– Tuỳ tình huống, hoàn cảnh, khả năng của từng em để giao những công việc phù hợp. Tuyệt đối không nhạo báng, giễu cợt, chê bai trước những thất bại của các em.

– Mỗi khi giải quyết mâu thuẫn, sự việc bất tường xảy ra trong lớp (học trò đánh nhau, mất đồ dùng..) thấy cô phải phân xử công minh

"hướng thiện và hành thiện". Mọi hình thức xử phạt đều xuất phát từ ý tốt, mong muốn học sinh tiến bộ, sao cho tất cả các em đều hài lòng, đồng tình với cách giải quyết của giáo viên.

d. Đồng cảm trong giao tiếp

J.J. Rutxo (Pháp) từ thế kỉ XVIII đã khẳng định: "Trẻ em là trẻ em, trẻ em không phải là người lớn thu nhỏ. Trẻ em có cách suy nghĩ riêng không giống với người lớn". Hơn nữa mỗi trẻ em lại có hoàn cảnh gia đình riêng. Trong quá trình giao tiếp, nếu giáo viên không đặt mình vào vị trí của trẻ để hiểu được những suy nghĩ, tâm tư, nguyện vọng của trẻ thì khó có thể đạt được sự thành công.

Đồng cảm với học sinh trong giao tiếp có nghĩa là giáo viên phải đặt mình vào vị trí của học sinh, để hiểu được những suy nghĩ, tâm tư tình cảm của các em, từ đó mới có những hành vi ứng xử phù hợp.

Để đồng cảm với học sinh trong giao tiếp, giáo viên phải chú ý:

– Nắm vững đặc điểm tâm lí lứa tuổi học sinh.

– Tìm hiểu hoàn cảnh gia đình và đặc điểm tâm lí riêng của từng học sinh, trên cơ sở đó phác thảo được chân dung tâm lí của đối tượng giao tiếp.

– Đặt mình vào vị trí của học sinh trong những tình huống giao tiếp cụ thể, biết gợi lên những điều học sinh muốn nói mà không dám nói và tạo điều kiện để thoả mãn nguyện vọng chính đáng của các em.

Cũng nhờ có sự đồng cảm, giáo viên mới có các biện pháp giảng dạy, giáo dục có hiệu quả khi uốn nắn, sửa chữa những sai lầm, khuyết điểm của các em. Đồng cảm tạo ra sự gần gũi, thân mật, tạo ra cảm giác an toàn nơi học sinh. Đồng cảm là cơ sở hình thành mọi hành vi ứng xử nhân hậu, độ lượng, khoan dung. Ngược lại với sự đồng cảm là cách giải quyết cứng nhắc, duy ý chí: cứ nội quy học sinh mà thực hiện; bài kém thì cho điểm kém, không tìm hiểu gia đình, bản thân các em.

Những nguyên tắc giao tiếp sư phạm trên đây bao giờ cũng thống nhất với nhau trong quá trình giải quyết tình huống sư phạm cụ thể, chúng tác động qua lại biện chứng cho nhau. Vì vậy, để giao tiếp với học sinh thành công, mỗi giáo viên phải luôn thực hiện triệt để các nguyên tắc này.

2.9. Kĩ năng giao tiếp sư phạm

2.9.1. Kĩ năng giao tiếp

a. Khái niệm kĩ năng giao tiếp

Muốn có được kết quả trong một hoạt động nào đó, con người cần phải có những kĩ năng nhất định về hoạt động đó. Vậy kĩ năng là gì? Có nhiều quan điểm khác nhau về vấn đề này.

Theo N.D. Levitov – nhà tâm lí học Liên Xô (cũ): Kĩ năng là sự thực hiện có kết quả một động tác nào đó hay hoạt động phức tạp hơn bằng cách áp dụng hay lựa chọn những cách thức đúng đắn có chiếu cố đến những điều kiện nhất định.

V.V. Tsêbusêva thì quan niệm: Kĩ năng là hoạt động máy móc thích ứng với những đặc điểm cụ thể của hoàn cảnh.

V.S. Cudin và V.A. Cruchetxki lại cho rằng: Kĩ năng là phương thức thực hiện hành động đã được con người nắm vững. Theo họ, chỉ cần nắm vững phương thức hành động là con người đã có kĩ năng, không cần tính đến kết quả của hành động.

Một số tác giả trong nước như Nguyễn Quang Uẩn, Trần Quốc Thành, Nguyễn Ánh Tuyết... cũng quan niệm: Kĩ năng là một mặt của năng lực con người thực hiện một công việc có kết quả.

Trần Trọng Thuỷ xem kĩ năng là mặt kĩ thuật của hành động, con người nắm được cách hành động tức là có kĩ thuật hành động, có kĩ năng.

Nhìn chung, các quan điểm trên đều đánh giá cao vai trò của hoạt động thực tiễn đối với việc hình thành kĩ năng. Điều này cho thấy, kĩ năng chỉ có thể hình thành trên cơ sở áp dụng kiến thức đã có vào hoạt động thực tiễn và được luyện tập trong hoạt động thực tiễn.

Từ bình diện chung, có thể nêu lên một khái niệm về kĩ năng như sau: *Kĩ năng là khả năng thực hiện một công việc có kết quả bằng cách vận dụng những tri thức, những kinh nghiệm đã có để hành động phù hợp với những điều kiện cho phép.*

Vận dụng khái niệm này vào trong Tâm lí học giao tiếp chúng ta có thể đi đến khái niệm kĩ năng giao tiếp như sau: *Kĩ năng giao tiếp là khả năng cụ thể của mỗi con người vận dụng những kiến thức thu được vào quá trình tiếp xúc giữa người với người.*

Kĩ năng giao tiếp là mặt biểu hiện bên ngoài của năng lực giao tiếp. Năng lực giao tiếp là một thuộc tính tâm lí tương đối ổn định của cá nhân, đảm bảo cho con người có thể thực hiện hoạt động giao tiếp có hiệu quả. Chính mối quan nệ mật thiết giữa năng lực giao tiếp và kĩ năng giao tiếp như vậy nên muốn phát triển năng lực giao tiếp cần phải nắm vững và biết vận dụng sáng tạo những tri thức, kĩ năng giao tiếp đã được hình thành thông qua quá trình sống, lao động, học tập và rèn luyện trong thực tiễn xã hội.

b. Các kĩ năng giao tiếp

Kĩ năng giao tiếp gồm các kĩ năng: định hướng, định vị và điều khiển quá trình giao tiếp.

– Kĩ năng định hướng giao tiếp

Là khả năng dựa vào những cử chỉ, điệu bộ, ngôn ngữ, nét mặt... bộc lộ ra bên ngoài của đối tượng giao tiếp để phán đoán đúng về những đặc điểm nhân cách của họ.

Muốn phán đoán đúng tâm lí của đối tượng phải đặt những đặc điểm, dấu hiệu ngôn ngữ và phi ngôn ngữ của họ trong mối quan hệ với hoàn cảnh giao tiếp. Thực chất của kĩ năng định hướng giao tiếp là xây dựng mô hình tâm lí đặc thù của đối tượng giao tiếp. Trên cơ sở đó xây dựng các hình thức, biện pháp giao tiếp thích hợp.

– Kĩ năng định vị

Là khả năng xác định đúng vị trí của mình và của đối tượng giao tiếp. Đồng thời hiểu rõ đối tượng, thông cảm và đồng cảm với họ.

Khoảng cách, vị trí giữa hai người nói chuyện với nhau nói lên mức độ thân tình giữa họ. Muốn có kĩ năng định vị tốt cần phải có thiện chí, có thái độ chân thành, có kinh nghiệm, vốn sống phong phú, linh hoạt, mềm dẻo, nhanh trí trong giao tiếp.

– Kĩ năng điều khiển quá trình giao tiếp

Là khả năng biết thu hút đối tượng, tìm ra đề tài giao tiếp, duy trì nó và xác định được nguyện vọng, hứng thú của đối tượng giao tiếp, biết làm chủ trạng thái xúc cảm của bản thân, biết sử dụng phối hợp các phương tiện giao tiếp.

Kĩ năng điều khiển quá trình giao tiếp gồm: kĩ năng điều khiển đối tượng, điều khiển bản thân và sử dụng tốt các phương tiện giao tiếp.

+ *Kĩ năng điều khiển đối tượng giao tiếp:* Là khả năng biết thu hút đối tượng giao tiếp, tìm ra đề tài giao tiếp, biết thúc đẩy và kìm hãm tốc độ giao tiếp khi cần thiết. Khi hoàn cảnh thay đổi, biết thay đổi thành phần, nội dung giao tiếp cho phù hợp, biết tạo ra xúc cảm tích cực cho đối tượng giao tiếp, nắm được tâm lí đối tượng, hướng đối tượng theo chủ đề giao tiếp.

+ *Kĩ năng điều khiển bản thân:* Là khả năng làm chủ được trạng thái xúc cảm của bản thân, biết tự kiềm chế, che giấu được tâm trạng; biết tạo ra hứng thú và xúc cảm tích cực để điều khiển diễn biến tâm trạng của bản thân; biết dùng phương pháp, thủ thuật giao tiếp sao cho phù hợp với hoàn cảnh và đối tượng giao tiếp để đạt mục đích đã đặt ra.

– *Kĩ năng sử dụng phương tiện giao tiếp:* Là khả năng lựa chọn từ đắt, thích hợp, cách đặt câu ngắn gọn, dễ hiểu với giọng nói diễn cảm. Đồng thời biết biểu hiện nét mặt, cử chỉ, điệu bộ... cho phù hợp với nội dung lời nói.

Kĩ năng điều khiển quá trình giao tiếp là kết quả tổng hợp của kĩ năng định hướng và kĩ năng định vị trong quá trình giao tiếp. Hiệu quả của quá trình giao tiếp phụ thuộc phần lớn vào kĩ năng điều khiển giao tiếp.

Có thể nhóm các kĩ năng giao tiếp thành ba nhóm như sau:

1) Nhóm kĩ năng định hướng

– Nhận biết sự thay đổi trạng thái tâm lí qua nét mặt.

– Phán đoán được trạng thái tâm lí qua lời nói.

– Lường được ý định của đối tác.

– Chuyển hoá nhanh từ tri giác bên ngoài đến xác định tính độc đáo của nhân cách.

– Dự đoán nhanh thái độ của đối tác đối với mình.

2) Nhóm kĩ năng điều khiển bản thân

– Biết chủ động đề xuất giao tiếp theo mục đích của mình.

– Biết tự kiềm chế.

– Biết thay đổi nét mặt khi cần.

– Biết thay đổi giọng nói khi cần.

– Biết kết thúc giao tiếp hợp lí.

3) Nhóm kĩ năng điều khiển đối tác

– Biết hướng đối tác theo ý mình để đạt mục đích giao tiếp.

– Biết kích thích hứng thú của đối tác.

– Biết kích thích sự sáng tạo của đối tác.

– Biết làm giảm căng thẳng.

2.9.2. Kĩ năng giao tiếp sư phạm

a. Định nghĩa

Theo Ngô Công Hoàn và Hoàng Thị Anh: *Kĩ năng giao tiếp sư phạm là hệ thống những thao tác, cử chỉ, điệu bộ, hành vi (kể cả hành vi ngôn ngữ) phối hợp hài hoà, hợp lí của giáo viên, nhằm đảm bảo cho sự tiếp xúc với học sinh đạt kết quả cao trong dạy học và giáo dục, với sự tiêu hao năng lượng tinh thần và cơ bắp ít nhất trong những điều kiện thay đổi.*

– Kĩ năng giao tiếp sư phạm thực chất là sự phối hợp phức tạp giữa những chuẩn mực hành vi xã hội của cá nhân với sự vận động của cơ mặt, ánh mắt, nụ cười, tư thế của đầu, cổ, vai, tay, chân, đồng thời với ngôn ngữ của người giáo viên. Sự phối hợp hài hoà, hợp lí giữa các vận động đều mang một nội dung tâm lí nhất định phù hợp với những mục đích, nhiệm vụ giao tiếp cần đạt mà giáo viên là chủ thể.

– Kĩ năng giao tiếp sư phạm là sự nhận thức nhanh chóng những biểu hiện bên ngoài và những diễn biến tâm lí bên trong của học sinh và bản thân, đồng thời sử dụng hợp lí các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, biết cách tổ chức, điều chỉnh, điều khiển quá trình giao tiếp nhằm đạt được mục đích giáo dục.

– Kĩ năng giao tiếp sư phạm được hình thành qua các con đường:

+ Những thói quen ứng xử được xây dựng từ gia đình, quan hệ xã hội.

+ Vốn kinh nghiệm sống của cá nhân qua tiếp xúc với mọi người.

+ Rèn luyện trong môi trường sư phạm qua các lần thực hành, thực tập giảng dạy, làm công tác chủ nhiệm lớp ở trường phổ thông (thâm niên nghề càng cao thì kĩ năng giao tiếp sư phạm càng hợp lí).

– Kĩ năng giao tiếp sư phạm là sự kết hợp của nhiều nhóm kĩ năng khác nhau. Hiện nay có nhiều cách phân chia các nhóm kĩ năng theo tiêu chí (cơ sở khoa học) khác nhau.

b. Các nhóm kĩ năng giao tiếp sư phạm

Trong quá trình nghiên cứu giao tiếp sư phạm, các nhà tâm lí, giáo dục trong và ngoài nước phân chia các loại kĩ năng giao tiếp theo các tiêu chuẩn sau:

V.P. Dakharov dựa vào trật tự các bước tiến hành của một pha giao tiếp cho rằng, để có năng lực giao tiếp cần có các kĩ năng sau:

+ Kĩ năng thiết lập các mối quan hệ trong giao tiếp.

+ Kĩ năng cân bằng nhu cầu của chủ thể và đối tượng giao tiếp.

+ Kĩ năng nghe và biết lắng nghe.

+ Kĩ năng tự chủ cảm xúc và hành vi.

+ Kĩ năng tự kiềm chế và kiểm tra đối tượng giao tiếp.

+ Kĩ năng diễn đạt dễ hiểu, ngắn gọn, mạch lạc.

+ Linh hoạt, mềm dẻo trong giao tiếp.

+ Kĩ năng thuyết phục trong giao tiếp.

+ Kĩ năng điều khiển trong quá trình giao tiếp.

– Theo A.T. Kyrbanova và Ph.M. Rakhmatylina, một quá trình giao tiếp sư phạm bao gồm ba thành phần lớn:

+ Nhóm các kĩ năng định hướng trước khi giao tiếp sư phạm.

+ Nhóm các kĩ năng tiếp xúc xảy ra trong quá trình giao tiếp sư phạm.

+ Nhóm các kĩ năng độc đáo hướng quá trình giao tiếp sư phạm đến các định hướng giá trị khác nhau mà giáo viên cần hướng đến.

Theo hai tác giả này thì các kĩ năng trong các thành phần trên bao gồm: nhìn thấy, nghe được các trạng thái của học sinh, kĩ năng tiếp xúc, hiểu biết lẫn nhau, tổ chức, điều khiển quá trình giao tiếp.

– A.A. Leonchiev đã liệt kê các kĩ năng giao tiếp sư phạm như sau:

+ Kĩ năng điều khiển hành vi bản thân (phẩm chất ý chí).

+ Kĩ năng nhạy cảm xã hội: biết đoán nét mặt người khác.

+ Kĩ năng đọc hiểu, mô hình hoá nhân cách học sinh.

+ Kĩ năng làm gương cho học sinh noi theo.

+ Kĩ năng giao tiếp ngôn ngữ: biết nói một cách tối ưu.

+ Kĩ năng kiến tạo sự tiếp xúc (ngôn ngữ, phi ngôn ngữ).

+ Kĩ năng nhận thức: thu thập, hệ thống hoá và truyền đạt thông tin.

– Hoàng Thị Anh đã phân chia các kĩ năng giao tiếp sư phạm của cán bộ giảng dạy thành ba nhóm:

+ Nhóm kĩ năng định hướng (bao gồm: nhận biết sự thay đổi trạng thái tâm lí qua nét mặt; phán đoán được trạng thái tâm lí qua lời nói; lường trước được ý định của đối phương; chuyển hoá nhanh từ tri giác bên ngoài đến xác định tính độc đáo của nhân cách; dự đoán nhanh thái độ của đối phương đối với mình).

+ Nhóm khả năng điều khiển bản thân (biết chủ động đề xuất giao tiếp theo mục đích của mình; biết tự kiềm chế; biết thay đổi nét mặt khi cần thiết; biết thay đổi giọng nói khi cần thiết; biết kết thúc giao tiếp hợp lí).

+ Nhóm kĩ năng điều khiển đối phương (biết hướng đối phương theo ý mình để đạt được mục đích giao tiếp; biết kích thích hứng thú của người học trên lớp; biết kích thích sáng tạo của của người học; biết làm giảm căng thẳng trong giao tiếp).

Như vậy tác giả quan tâm đến hai giai đoạn của một quá trình giao tiếp. Đó là giai đoạn ban đầu khi tiếp xúc với người học, sự điều khiển bản thân và người học trong quá trình giao tiếp, chủ yếu là trong quá trình dạy học.

Dựa vào những căn cứ trên, có thể chia kĩ năng giao tiếp sư phạm thành các nhóm kĩ năng chính:

– Kĩ năng định hướng giao tiếp

+ Kĩ năng định hướng giao tiếp được biểu hiện ở khả năng dựa vào sự biểu lộ bên ngoài như sắc thái biểu cảm ngữ điệu, thanh điệu của nội dung, cử chỉ, điệu bộ, động tác... mà phán đoán chính xác những trạng thái tâm lí bên trong của đối tượng giao tiếp. Nhóm kĩ năng này được phân chia nhỏ hơn gồm các kĩ năng đọc trên nét mặt, cử chỉ, hành động, lời nói và kĩ năng chuyển từ tri giác cái bên ngoài đến cái bên trong của nhân cách học sinh.

Kĩ năng đọc trên nét mặt, cử chỉ, hành vi, lời nói: nhờ tri giác tinh tế, nhạy bén các trạng thái tâm lí qua nét mặt, cử chỉ, ngữ điệu của lời nói mà giáo viên phát hiện chính xác và đầy đủ thái độ của học sinh. Ngôn ngữ diễn tả tình cảm hay còn gọi là ngôn ngữ biểu cảm rất phong phú. Nó thể hiện tính cách, trí tuệ, tình cảm, ý chí của con người;

tính chủ động hay thụ động, tính chân thành hay giả dối, tính tin tưởng hay hoài nghi.

Kĩ năng chuyển từ sự tri giác bên ngoài vào nhận biết bên trong của nhân cách. Sự biểu hiện các trạng thái tâm lí của con người qua ngôn ngữ và điệu bộ là rất phức tạp, vì cùng chung một trạng thái xúc cảm lại có thể được bộc lộ ra bên ngoài bằng ngôn ngữ và điệu bộ khác nhau. Ngược lại sự biểu hiện ra bên ngoài như nhau lại là vẻ ngoài của các tâm trạng khác nhau.

+ Nhóm kĩ năng định hướng giao tiếp có thể chia nhỏ hơn: định hướng trước khi giao tiếp, định hướng trong quá trình tiếp xúc với học sinh, tập thể học sinh hoặc phụ huynh học sinh.

Như vậy, kĩ năng định hướng giao tiếp sư phạm có ý nghĩa rất quan trọng, nó quyết định thái độ và hành vi giáo viên tiếp xúc với học sinh, nó giúp giáo viên xây dựng được "Mô hình nhân cách học sinh giả định" (định hướng trước khi giao tiếp), "Mô hình nhân cách học sinh thực" (định hướng bắt đầu tiếp xúc), "Mô hình nhân cách học sinh chính xác, đúng" (định hướng suốt cả quá trình tiếp xúc).

– Kĩ năng định vị

+ Một điều quan trọng để hiểu biết lẫn nhau trong quá trình giao tiếp là sự đồng cảm giữa chủ thể và đối tượng. Có một kĩ năng đảm bảo sự đồng cảm đó là kĩ năng định vị. Kĩ năng này là kĩ năng biết xác định vị trí trong giao tiếp, biết đặt vị trí của mình vào vị trí của đối tượng để có thể "thương người như thể thương thân" và biết tạo ra điều kiện để đối tượng chủ động giao tiếp với mình.

+ Kĩ năng định vị của giáo viên còn thể hiện ở chỗ: biết xác định đúng không gian và thời gian giao tiếp. Công trình nghiên cứu của một số nhà tâm lí học Mĩ đã chỉ rõ: Khoảng cách giữa mọi người trong quá trình giao tiếp không phải là ngẫu nhiên mà được xác định bởi mục đích, nội dung và nói lên mức độ thân tình của chủ thể và đối tượng giao tiếp; biết chọn thời điểm mở đầu, ngừng, tiếp tục và kết thúc quá trình giao tiếp hợp lí.

– Kĩ năng điều chỉnh, điều khiển quá trình giao tiếp

Là khả năng thu hút đối tượng, tìm ra đề tài giao tiếp, duy trì nó và xác định được nguyện vọng, hứng thú của đối tượng giao tiếp, biết làm chủ trạng thái xúc cảm của bản thân, biết sử dụng các phương tiện giao tiếp.

Điều khiển quá trình giao tiếp rất phức tạp, vì nó gồm nhiều thành phần tâm lí tham gia. Trước hết là nhận thức, cùng với nhận thức là hệ thống thái độ và sự biểu lộ nhận thức, thái độ của hành vi, hành động ứng xử. Sự phối hợp nhận thức, thái độ và hành động không phải lúc nào cũng đồng nhất.

Trong nhóm kĩ năng điều khiển quá trình nhận thức gồm các thành phần sau:

+ Biết phát hiện (bằng mắt quan sát) những thay đổi trên nét mặt, cử chỉ, điệu bộ..., sự vận động toàn cơ thể của đối tượng giao tiếp.

+ Biết lắng nghe – nghĩa là biết tập trung chú ý, hướng hoạt động ý thức của chủ thể giao tiếp để lắng nghe đối tượng giao tiếp nói, phát âm, để hiểu nội dung ngôn ngữ nói.

+ Biết xử lí thông tin – thông thường ngay trong khi nhìn, nghe, tiếp nhận các thông tin từ học sinh, ở giáo viên luôn có quá trình sàng lọc, thu nhận, đối chiếu, so sánh với các thông tin vốn có trong kinh nghiệm của mình.

+ Biết điều khiển: nghĩa là có hành vi ứng xử phù hợp, khoa học, đúng, chính xác với nhu cầu, mong muốn của học sinh.

– Kĩ năng sử dụng phương tiện giao tiếp

Phương tiện giao tiếp đặc trưng của con người là lời nói (ngôn ngữ). Trong tâm lí học người ta khẳng định rằng: Nếu nội dung của lời nói tác động vào ý thức thì ngữ điệu của nó tác động mạnh mẽ đến tình cảm con người. Việc lựa chọn các từ ngữ một cách có văn hoá, có giáo dục và phải biết dùng nó khi nào trong giao tiếp là điều rất quan trọng. Do đó, trong quá trình giao tiếp cần lựa chọn được những từ "đắt" và phải biết biểu hiện ngữ điệu. Có thể với giọng nói dịu dàng, nghiêm khắc, mệnh lệnh hay phẫn nộ... nhưng phải phù hợp với những tình huống giao tiếp nhất định.

Ngoài ngôn ngữ, những phương tiện phi ngôn ngữ như cử chỉ, điệu bộ, nét mặt, nụ cười, ánh mắt... có thể bổ sung, hỗ trợ cho việc diễn đạt nội dung và thái độ của người giáo viên trong quan hệ tiếp xúc với học sinh.

– Kĩ năng điều khiển bản thân

Là khả năng làm chủ trạng thái xúc cảm của bản thân, biết tự kiềm chế, che giấu được tâm trạng; biết tạo ra hứng thú và cảm xúc tích cực

để điều khiển diễn biến tâm trạng của bản thân. Biết dùng các phương pháp, thủ thuật giao tiếp sao cho phù hợp với hoàn cảnh và đối tượng giao tiếp để đạt được mục đích đã đặt ra.

– Kĩ năng ứng xử sư phạm khéo léo (xử lí tình huống sư phạm)

Trong quá trình giáo dục, giáo viên thường đứng trước những tình huống sư phạm khác nhau. Điều đó, một mặt đòi hỏi giáo viên phải biết tâm lí học sinh, hiểu được những điều đang diễn ra trong tâm hồn các em. Mặt khác đòi hỏi giáo viên phải biết cách giải quyết linh hoạt và sáng tạo những tình huống sư phạm khác nhau, trong hoàn cảnh khác nhau của từng cá nhân cũng như tập thể học sinh. Muốn ứng xử hợp lí, rõ ràng phải có tài ứng xử sư phạm.

Vậy, thế nào là sự ứng xử sư phạm khéo léo? Theo I.V.Xtrakhop: Cái chủ yếu trong sự khéo léo ứng xử sư phạm, kĩ năng tìm ra những phương thức tác động đến học sinh một cách có hiệu quả nhất, là sự cân nhắc đúng đắn nhiệm vụ sư phạm cụ thể phù hợp với những đặc điểm và khả năng của cá nhân cũng như tập thể học sinh trong từng tình huống sư phạm cụ thể.

Nói cách khác, sự khéo léo ứng xử sư phạm là kĩ năng trong bất cứ trường hợp nào cũng tìm ra được những tác động sư phạm đúng đắn nhất như là một nghệ thuật. Trong quá trình giáo dục, giáo viên thường đứng trước nhiều tình huống sư phạm khác nhau, đòi hỏi phải giải quyết linh hoạt, đúng đắn và có tính giáo dục cao. Vì thế sự khéo léo ứng xử sư phạm được xem như một thành phần quan trọng của "tài nghệ sư phạm". Nó thể hiện tổng hợp các kĩ năng một cách sáng tạo trong những tình huống khác nhau.

Kĩ năng này được biểu hiện:

+ Sự nhạy bén về mức độ sử dụng bất cứ một tác động sư phạm nào: khuyến khích, trách phạt...

+ Nhanh chóng xác định được vấn đề xảy ra và kịp thời áp dụng những biện pháp thích hợp.

+ Quan tâm đầy đủ, chu đáo, có lòng tốt, tế nhị, vị tha, có tính đến đặc điểm cá nhân từng học sinh.

+ Biết phát hiện kịp thời và giải quyết khéo léo những vấn đề xảy ra bất ngờ, không nóng vội, không thô bạo.

+ Biết biến cái bị động thành cái chủ động, giải quyết một cách mau lẹ những vấn đề phức tạp đặt ra trong công tác dạy học và giáo dục.

Trong thực tiễn sư phạm, chúng ta thấy việc không khéo ứng xử thường dẫn đến hậu quả nặng nề. Chẳng hạn, có giáo viên đề ra cho học sinh một số yêu cầu, nhưng lại không nhất quán. Đối với một sự vi phạm nhỏ nhặt của học sinh, giáo viên cũng có những nhận xét gay gắt, thô bạo và làm mất lòng. Dần dần sự mất lòng đó được dồn tích lại ở học sinh. Qua một số thời gian, sự không hài lòng, sự phản kháng của học sinh được biểu hiện ở sự không vâng lời, ở sự phá rối kỉ luật có chủ tâm và cuối cùng ở sự phê phán giáo viên một cách gay gắt.

Tóm lại, tài ứng xử sư phạm không gì khác hơn là một bộ phận của nghệ thuật sư phạm. Cơ sở hình thành nên nó là lương tâm nghề nghiệp, niềm tin yêu và lòng tôn người mà mình dạy dỗ; là sự tinh thông nghề nghiệp (chúng tôi sẽ trình bày kĩ nội dung này ở phần 2).

Ngoài các kĩ năng trên, theo chúng tôi, trong điều kiện hiện nay khi mà công nghệ đang ngày càng phát triển và đang được vận dụng sâu rộng trong tất cả các lĩnh vực, các loại hình nhà trường, kĩ năng giao tiếp sư phạm của người giáo viên còn được thể hiện ở việc sử dụng thành thạo phương tiện kĩ thuật (giáo án điện tử, email, internet...) trong dạy học.

Hoạt động sư phạm là một hoạt động phức tạp, vì vậy để thành công trong hoạt động này giáo viên cần phải biết sử dụng phối hợp các kĩ năng trên trong những hoàn cảnh khác nhau một cách sáng tạo.

3. NHỮNG YẾU TỐ CHI PHỐI GIAO TIẾP SƯ PHẠM

3.1. Mục tiêu giáo dục

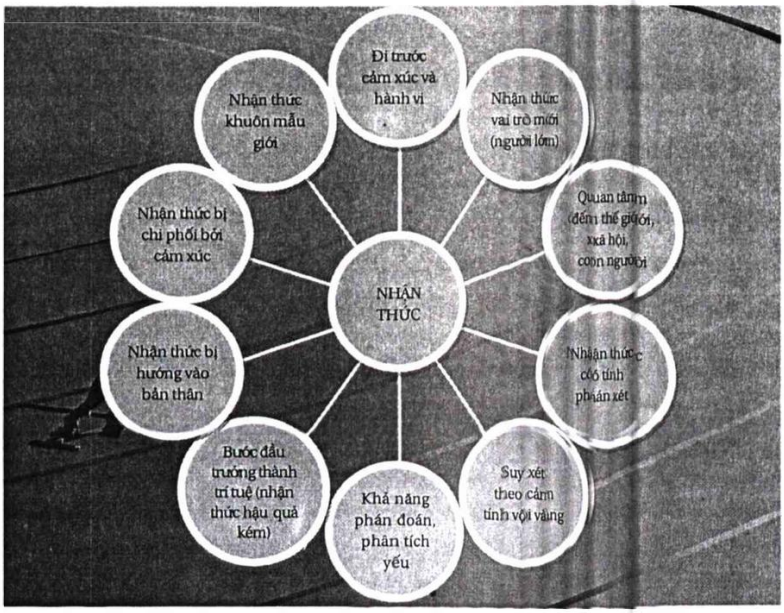
Mục đích giáo dục tổng quát ở nước ta trong chiến lược phát triển kinh tế – xã hội là phát triển giáo dục nhằm nâng cao dân trí, đào tạo nhân lực và bồi dưỡng nhân tài, đào tạo nên những con người có kiến thức văn hoá, khoa học, có kĩ năng nghề nghiệp, lao động tự chủ, sáng tạo và có kỉ luật, giàu lòng nhân ái, yêu nước, yêu chủ nghĩa xã hội, sống lành mạnh, đáp ứng nhu cầu phát triển đất nước trong thời kì hội nhập khu vực và quốc tế.

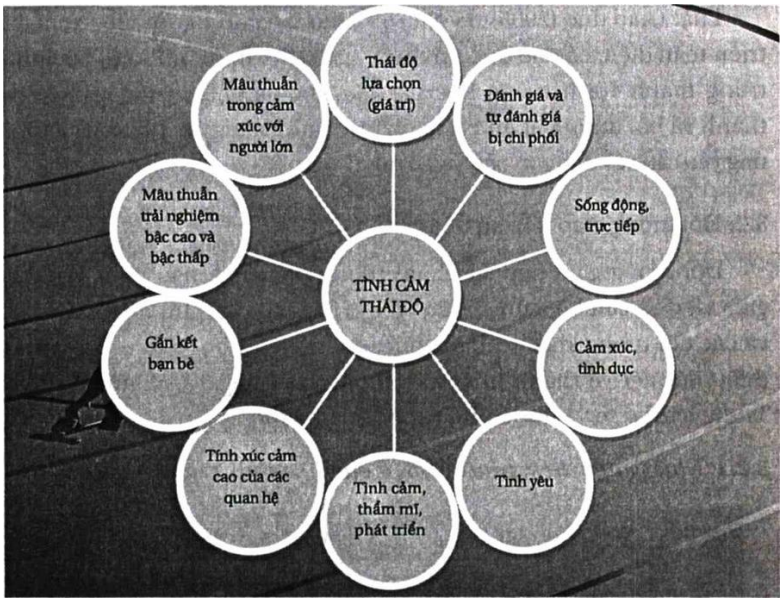
Luật Giáo dục (2005) đã chỉ rõ: "Đào tạo con người Việt Nam phát triển toàn diện, có đạo đức, tri thức, sức khỏe, thẩm mĩ và nghề nghiệp, trung thành với lí tưởng độc lập dân tộc và chủ nghĩa xã hội; hình thành và bồi dưỡng nhân cách, phẩm chất và năng lực của công dân, đáp ứng yêu cầu xây dựng và bảo vệ Tổ quốc".

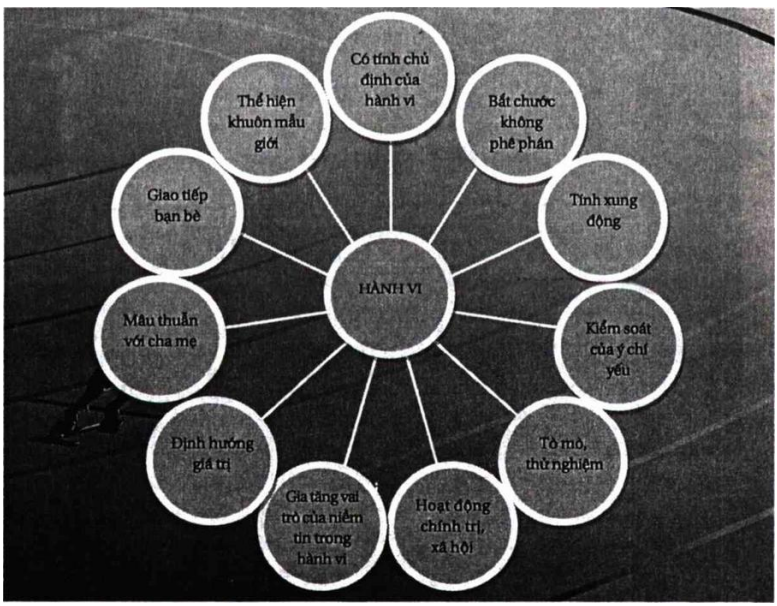
3.2. Đối tượng giao tiếp sư phạm

Đối tượng giao tiếp sư phạm tương đối rộng, bao gồm: học sinh, giáo viên và cán bộ, công nhân viên trong trường, phụ huynh học sinh và các đối tượng khác (các tổ chức, đoàn thể xã hội).. Dưới đây xin giới thiệu đôi nét về thành phần đối tượng giao tiếp sư phạm – học sinh Trung học cơ sở và học sinh Trung học phổ thông.

3.2.1. Những đặc điểm tâm – sinh lí của học sinh Trung học cơ sở




TÌNH CẢM THÁI ĐỘ
Thái độ lựa chọn (giá trị)
Đánh giá và tự đánh giá bị chi phối
Sống động, trực tiếp
Cảm xúc, tình dục
Tình yêu
Tình cảm, thẩm mĩ, phát triển
Tính xúc cảm cao của các quan hệ
Gắn kết bạn bè
Mâu thuẫn trải nghiệm bậc cao và bậc thấp
Mâu thuẫn trong cảm xúc với người lớn


HÀNH VI
Có tính chủ định của hành vi
Bắt chước không phê phán
Tính xung động
Kiểm soát của ý chí yếu
Tò mò, thử nghiệm
Hoạt động chính trị, xã hội
Gia tăng vai trò của niềm tin trong hành vi
Định hướng giá trị
Mâu thuẫn với cha mẹ
Giao tiếp bạn bè
Thể hiện khuôn mẫu giới

3.2.2. Những đặc điểm tâm – sinh lí của học sinh Trung học phổ thông

1) Là thời kì phát triển êm ả về sinh lí, diễn ra sự hoàn thiện các hệ thống chức năng của cơ thể.

2) Phức tạp hoá các chức năng của não (phân tích – tổng hợp).

3) Qua thời kì phát dục, hình thành các dấu hiệu sinh dục thứ hai.

4) Vai trò xã hội được mở rộng cả về phạm vi và chất lượng.

5) Ý thức về việc học, học mang ý cá nhân sâu sắc.

6) Biết quan sát có mục đích, hệ thống và toàn diện.

7) Ghi nhớ logic phát triển, biết sử dụng các kĩ thuật ghi nhớ.

8) Có khả năng độc thoại: phát biểu, lập luận, phán đoán.

9) Có khả năng tư duy trừu tượng, tư duy lí luận.

10) Tư duy có tính độc lập, tính phê phán.

11) Trong giao tiếp thể hiện một sự tách biệt tâm lí – xã hội với người lớn, hướng vào bạn bè.

12) Tình cảm mâu thuẫn: ham muốn độc lập đan xen với mong muốn kéo dài sự phụ thuộc.

13) Có khả năng thích ứng với người lớn, cần sự giúp đỡ của người lớn.

14) Thể hiện sự cố gắng xứng đáng với niềm tin của người lớn.

15) Phản đối kiểu chỉ đạo chuyên quyền xây dựng trên cơ sở sự độc đoán và ham muốn thể hiện quyền lực của người lớn.

16) Nhu cầu giao tiếp với bạn bè rất cao, tham gia vào nhiều nhóm giao tiếp khác nhau, sợ bị tẩy chay.

17) Nhu cầu được độc lập.

18) Nhu cầu tìm tòi, khám phá.

19) Thể hiện sự gắn bó với "văn hoá nhóm": thị hiếu, trang phục, phong cách giao tiếp, tiếng lóng...

20) Phân cực trong quan hệ với bạn bè: có thể có vị trí xã hội cao hoặc bị cô lập trong nhóm.

21) Hứng thú sâu sắc đến đời sống tâm lí của bản thân (những trải nghiệm, tình cảm, năng lực, phẩm chất...).

22) Hướng tới tương lai, suy nghĩ nghiêm túc về ý nghĩa cuộc sống.

23) Hình thành các loại tình cảm: đạo đức, thẩm mĩ, chính trị – xã hội, tình đồng chí, tình bạn.

24) Xuất hiện tình yêu nam nữ với hình tượng lí tưởng, đôi khi không tưởng về người yêu.

25) Hình thành thế giới quan, niềm tin, lí tưởng.

26) Hình thành xu hướng nghề nghiệp.

3.3. Các kiểu khí chất và đặc trưng giao tiếp

Khí chất là thuộc tính tâm lí phức hợp của cá nhân, đặc trưng cho từng người, thể hiện cường độ, sự cân bằng, tính linh hoạt của phản ứng của cá nhân đối với các tác động. Khí chất có đặc điểm: ổn định, bền vững, tạo sắc thái hành vi.

Khí chất có cơ sở sinh lí thần kinh là các kiểu thần kinh được hình thành trên cơ sở kết hợp giữa cường độ, tính linh hoạt, mức cân bằng của hai quá trình hưng phấn và ức chế thần kinh. Có bốn kiểu thần kinh cơ bản tương ứng với bốn kiểu khí chất dưới đây:

Mạnh, cân bằng, linh hoạt ——————— Hăng hái (linh hoạt)

Mạnh, cân bằng, không linh hoạt ——————— Điềm tĩnh (đằm)

Mạnh, không cân bằng (hưng phấn mạnh hơn ức chế) — Nóng nảy

Yếu (ức chế mạnh hơn hưng phấn) ——————— Ưu tư (trầm)

Đặc điểm của các kiểu khí chất cơ bản

– Người tính hoạt: nhanh nhẹn, cân bằng, linh hoạt, cởi mở trong công việc mà anh ta hứng thú; dễ quen với mọi người, chịu đựng giỏi trước những biến đổi nhanh, thích ứng mau; dễ tiếp nhận cái mới, mềm dẻo trong cách ứng xử, dễ gây được thiện cảm chung.

– Người tính đằm: cân bằng về tình cảm và hành động, bình tĩnh, ung dung, tự kiềm chế cao, suy nghĩ cẩn thận nhưng chậm chạp, khó thích ứng với những thay đổi nhanh, khó chan hoà mau chóng mà cần thời gian mới "ăn ý" được với mọi người, kiên trì trong công việc từ đầu đến cuối.

– Người tính nóng: bồng bột, sôi nổi, dễ bị kích động, lăn vào công việc, dùng nghị lực để tác động đến người khác; trực tính, kiên nghị, gặp thất bại hay thay đổi tâm trạng, mất hứng thú, "bốc" lại khi gặp việc khác hấp dẫn.

– Người tính trầm (ưu): tinh tường, hay ngượng, khó tiếp xúc với mọi người; dễ mặc cảm, tự ti; cần sự giúp đỡ, cổ vũ thường xuyên; chỉ cảm thấy tự tin trong những tình huống quen thuộc.

3.4. Bối cảnh giao lưu quốc tế hiện nay

Một nếp sống mới vượt ra ngoài nền móng cổ truyền của dân tộc đã hiển hiện khắp nơi, nhất là tại các nước đang phát triển. Nếp sống mới này khởi sự từ Mĩ và lan tràn ra khắp thế giới. Báo chí, phim ảnh, truyền hình Mĩ tràn ngập khắp nơi do nền kinh tế và quyền lực mạnh mẽ của chính quyền quốc gia này. Nhiều nhà tâm lí học đã nhận định rằng, văn hoá Mĩ đã chi phối không những nếp sống của thiếu niên thời đại mà còn chi phối cả nếp sống của những người trưởng thành nữa. Người ta đã không tìm thấy những phim ảnh trình bày về luận lí, đạo đức; trái lại, chỉ thấy những hình ảnh bạo động, chém giết, nghiện hút, tự do luyến ái, khiêu dâm. Duy trì những cuộc sống thuần tuý cổ truyền bị chê là quê mùa, mặc dù một số đặc tính này có giá trị vĩnh cửu đáng được duy trì. Không những bị chê là quê mùa, các thanh thiếu niên này còn bị gạt ra ngoài các nhóm bạn bè. Một số thanh thiếu niên cũng nhận ra những giá trị chân chính cổ truyền, nhưng vì ảnh hưởng của làn sóng mới quá mạnh nên đã quên lãng. Sống với nếp sống mới không những thoả mãn tâm lí thời đại, còn tạo thành thói quen hằng ngày không thể chối bỏ và dần dần trở thành hợp thời. Cường độ ảnh hưởng này mỗi ngày một tăng và có sự khác biệt rõ ràng giữa thập niên này và một hai thập niên về trước. Nhiều nhà tâm lí học và phụ huynh thức thời đã lo ngại rằng, không biết trong hai ba thập niên kế tiếp, tuổi trẻ sẽ đi về đâu, vì theo thống kê, số thiếu niên Mĩ phạm pháp, nghiện hút, bụi đời, có thai ngoài hôn nhân mỗi ngày một tăng và số thiếu niên tại các nước phát triển trong những trường hợp này cũng có tỉ lệ gia tăng tương ứng.

Sự du nhập phong cách giao tiếp phương Tây cũng làm cho ngôn ngữ của tuổi trẻ thời đại khác biệt với ngôn ngữ thông thường của gia đình và xã hội. Họ sử dụng nhiều tiếng lóng, nói vắn tắt, khiến phụ huynh khó hiểu, nhiều thanh thiếu niên lại còn nhiễm thói chửi bậy. Những câu nói thưa gửi, vâng dạ đã dần dần vắng bóng để thay thế cho ngôn ngữ mới. Nhiều phụ huynh đã kịp thời chặn đứng việc sử dụng ngôn ngữ này và nhắc nhở con em trong việc đối thoại với bạn bè và cha mẹ, anh chị em. Nếu nhắc nhở ngay từ ban đầu, tuổi trẻ dễ dàng nhận ra cái lố bịch và dễ dàng sửa chữa. Một khi ngôn ngữ này đã trở

thành thói quen, việc nhắc nhở sửa đổi trở thành khó khăn. Nhiều phụ huynh bận rộn đã không thể nhận biết được sự biến chuyển này.

Đã sử dụng ngôn ngữ mới, tuổi trẻ còn lợi dụng mọi cơ hội để thực hiện việc sử dụng này. Mới gặp nhau ở trường, về nhà lại tiếp tục nói chuyện qua điện thoại, nhiều cuộc điện đàm kéo dài cả tiếng đồng hồ, không còn thời gian để học bài, làm bài hoặc giúp đỡ cha mẹ. Ngôn ngữ đi liền với thái độ. Thanh thiếu niên không còn giữ được thái độ kính trọng người lớn tuổi như trước. Những thái độ lễ phép như khoanh tay, cúi đầu chào hỏi ít được thanh thiếu niên thực hiện. Đã thiếu thái độ kính trọng, một số em lại có thái độ ngông nghênh, xấc láo làm buồn lòng cha mẹ.

Đối với các nước phương Tây, nếp sống mới của tuổi trẻ đã phát triển và bành trướng mau chóng, phụ huynh dù muốn hay không cũng không thể làm thay đổi tình thế, vì đây là sự phát triển một cách tự nhiên của lối sống vật chất phương Tây. Các nhà xã hội học, các nhà đạo đức học đã phải lo ngại cho tương lai của tuổi trẻ. Đối với các nước Á Đông như Việt Nam, nếp sống là một khía cạnh quan trọng của giá trị con người và xã hội, nên được phụ huynh và giáo viên quan tâm nhiều hơn. Sự quan tâm này giúp lôi kéo thiếu niên duy trì những nét đẹp của nếp sống đạo lí truyền thống. Tuy vậy, ảnh hưởng nếp sống mới của phương Tây đã lan tràn khắp thế giới, nhiều phụ huynh đã buồn lòng vì cảm thấy như bất lực trước việc giáo dục con em.

CÂU HỎI THẢO LUẬN

1. Tại sao nói "giao tiếp là một dạng hoạt động đặc biệt của con người"?
2. Hãy phân tích những quy luật tâm lí giao tiếp, qua đó làm rõ các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình tri giác người – người.
3 Hãy đánh giá ưu, nhược điểm của từng phong cách giao tiếp sư phạm. Bạn có phong cách nào? Phong cách đó có nhược điểm gì? Có khắc phục được không? Nếu được thì bằng cách nào?

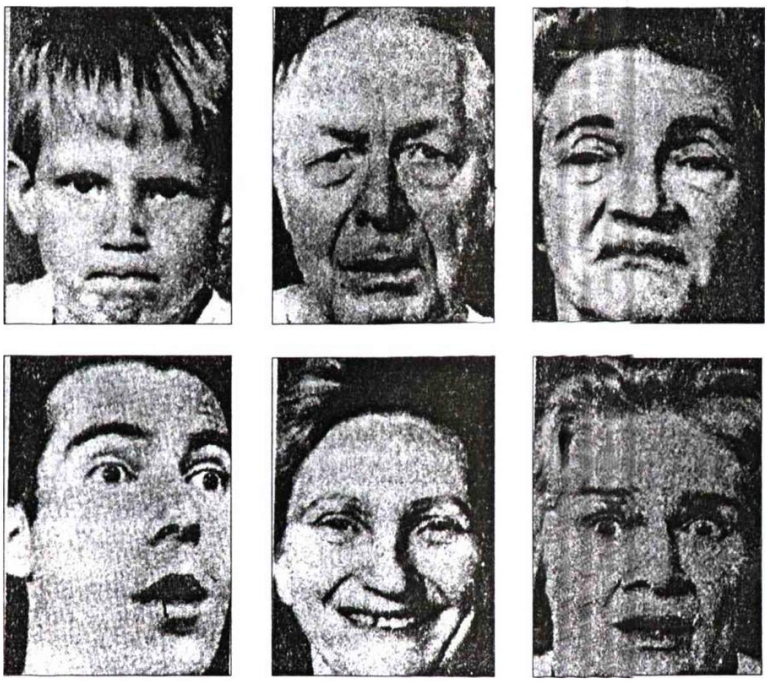
PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC GIAO TIẾP SƯ PHẠM

1. PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC NHẬN THỨC TRONG GIAO TIẾP SƯ PHẠM

1.1. Nhận biết trạng thái cảm xúc

1.1.1. Các trạng thái cảm xúc cơ bản: đặc điểm nhận diện

Sự biểu hiện bên ngoài của cảm xúc bao gồm: 1) Những động tác biểu hiện ra bên ngoài (nét mặt, điệu bộ, cử chỉ, vận động thân thể, ngôn ngữ); 2) những thể hiện đa dạng của thân thể (trong hoạt động và trạng thái của các nội quan); 3) những biến đổi sâu về thể dịch (trong thành phần hoá học của máu và các dịch khác, trong trao đổi chất).



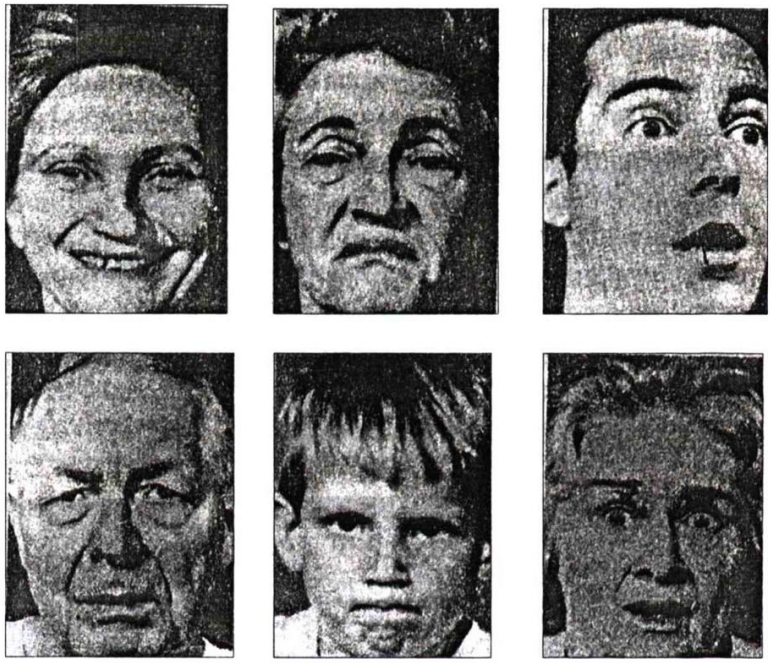
Những hình thức biểu cảm trên tạo ra "tiếng nói" của cảm xúc, nhờ đó con người có thể truyền đạt, trao đổi cho nhau những tâm tư, tình cảm của mình. Tuy nhiên, cũng cần thấy rằng, thứ "tiếng nói" này khác

nhau ở những dân tộc khác nhau, trong các thời đại lịch sử khác nhau, ở những nhóm khác nhau.

Các động tác biểu hiện cảm xúc rất đa dạng và đa nghĩa. Những hình ảnh bên trên là một số ví dụ về biểu hiện bên ngoài của các cảm xúc khác nhau. Muốn đọc được "ngôn ngữ" biểu hiện này cần có kinh nghiệm sống và cần được đào tạo.

1.1.2. Bài tập nhận diện cảm xúc (qua hình ảnh)

Hãy phân biệt các cảm xúc qua hình ảnh dưới đây:



1.2. Nhận biết ý định, thái độ

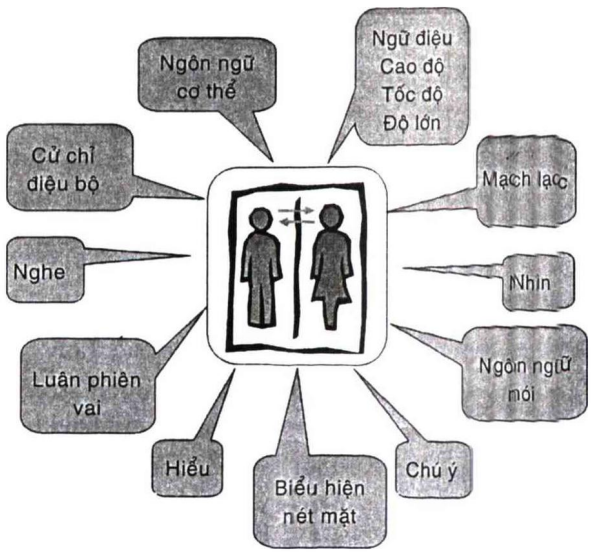
1.2.1. Ý định, thái độ của đối tượng giao tiếp và những biểu hiện bên ngoài

Ý định là dự định có ý thức thực hiện chức năng kích thích và lập kế hoạch hành vi, hoạt động của con người. Trong giao tiếp, ý định có thể biểu hiện ra bên ngoài qua các cử chỉ, biểu hiện hình thể, tư thế, nét mặt..., đặc biệt là ánh mắt.

Em bảo: "Anh đi đi"
Sao anh không đứng lại?
Em bảo: "Anh đừng đợi"
Sao anh vội về ngay?
Lời nói thoảng gió bay
Đôi mắt huyền đẫm lệ
Sao mà anh ngốc thế
Không nhìn vào mắt em.

Sự biểu hiện ý định, thái độ, cũng như trạng thái tâm lí (cái tâm lí) thông qua ngôn ngữ và điệu bộ là rất phức tạp, vì cùng là một cái tâm lí có thể được bộc lộ bằng ngôn ngữ và điệu bộ khác nhau. Ngược lại, sự biểu hiện ra bên ngoài như nhau có thể lại là biểu hiện cáii tâm lí khác nhau. Ví dụ, người giáo viên đang có tâm trạng buồn rầu nhưng có thể kiềm chế không bộc lộ ra bên ngoài để tránh ảnh hưởng tới không khí vui vẻ trong giờ lên lớp. Tuy nhiên, nhờ có những dấu hiệu biểu hiện chung nhất về cảm xúc qua các biểu hiện bên ngoài mà người ta vẫn có thể phán đoán đúng các trạng thái và đặc điểm tâm lí của đối tượng giao tiếp.

Có thể minh hoạ khái quát qua hình sau:



Những dấu hiệu như: ngượng ngùng, bẽn lẽn, rụt rè, miễn cưỡng, căng thẳng, không hợp lí, loạn nhịp điệu... đều chứa đựng một ý định, thái độ thầm kín hay một biến đổi tâm lí nào đó trong sâu thẳm của đối tượng hoặc chủ thể giao tiếp. Những dấu hiệu đó có thể do giáo viên hay học sinh không làm chủ được mà bộc lộ ra, nhưng đôi khi lại là cố tình thể hiện chúng trong giao tiếp.

Người quan sát tinh tế có thể nhận thấy được ý định, thái độ... của đối tượng giao tiếp qua các biểu hiện bề ngoài, từ đó có cách ứng xử phù hợp, đạt hiệu quả cao.

1.2.2. Bài tập nhận diện ý định và thái độ

Thử phán đoán ý định, thái độ của nhân vật qua các hình ảnh dưới đây:

2. PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC LÀM CHỦ BẢN THÂN TRONG GIAO TIẾP SƯ PHẠM

Việc phát triển năng lực giao tiếp nói chung và giao tiếp sư phạm nói riêng ở người giáo viên không thể tách rời một số năng lực cơ bản khác, trong đó có năng lực làm chủ bản thân. Năng lực này được thể hiện rõ trong các kĩ năng sống cần thiết như: kĩ năng tự nhận thức, xác định giá trị, làm chủ (kiểm soát) cảm xúc, thể hiện sự tự tin...

2.1. Kĩ năng tự nhận thức

Tự nhận thức là tự nhìn nhận, tự đánh giá về bản thân.

Kĩ năng tự nhận thức là khả năng của con người hiểu về chính bản thân mình như: cơ thể, tư tưởng, các mối quan hệ xã hội của bản thân; biết nhìn nhận, đánh giá đúng về tiềm năng, tình cảm, sở thích, thói quen, điểm mạnh, điểm yếu... của bản thân mình; quan tâm và luôn ý thức được mình đang làm gì, kể cả nhận ra lúc bản thân đang cảm thấy căng thẳng.

Tự nhận thức là một kĩ năng sống rất cơ bản của con người, là nền tảng để con người giao tiếp, ứng xử phù hợp và hiệu quả với người khác cũng như để có thể cảm thông được với người khác. Ngoài ra, có hiểu đúng về mình, con người mới có thể có những quyết định, những sự lựa chọn đúng đắn, phù hợp với khả năng của bản thân, với điều kiện thực tế và yêu cầu xã hội. Ngược lại, đánh giá không đúng về bản thân có thể dẫn con người đến những hạn chế, sai lầm, thất bại trong cuộc sống và trong giao tiếp với người khác. Nhận thức đúng về bản thân còn giúp ta có niềm tin vào bản thân và tự tin trong hoạt động.

Để tự nhận thức đúng về bản thân cần phải được trải nghiệm qua thực tế, đặc biệt là qua giao tiếp với người khác. Nếu không có sự so sánh mình với người khác thì không thể nhận thức đúng về bản thân.

2.2. Kĩ năng xác định giá trị

Giá trị là những gì con người cho là quan trọng, là có ý nghĩa đối với bản thân mình, có tác dụng định hướng cho suy nghĩ, hành động và lối sống của bản thân trong cuộc sống. Giá trị có thể là những chuẩn mực đạo đức, những chính kiến, thái độ, và thậm chí là thành kiến đối với một điều gì đó.

Giá trị có thể là giá trị vật chất hoặc giá trị tinh thần, có thể thuộc các lĩnh vực văn hoá, nghệ thuật, đạo đức, kinh tế...

Mỗi người đều có một hệ thống giá trị riêng. Kĩ năng xác định giá trị là khả năng con người hiểu rõ được những giá trị của bản thân mình. Kĩ năng xác định giá trị có ảnh hưởng lớn đến quá trình ra quyết định của mỗi người. Kĩ năng này còn giúp người ta biết tôn trọng người khác, biết chấp nhận rằng người khác có những giá trị và niềm tin khác.

Giá trị không phải là bất biến mà có thể thay đổi theo thời gian, theo các giai đoạn trưởng thành của con người. Giá trị phụ thuộc vào giáo dục, vào nền văn hoá, vào môi trường sống, học tập và làm việc của cá nhân.

2.3. Kĩ năng kiểm soát cảm xúc

Kiểm soát cảm xúc là khả năng con người nhận thức rõ cảm xúc của mình trong một tình huống nào đó và hiểu được ảnh hưởng của cảm xúc đối với bản thân và người khác như thế nào, đồng thời biết

cách điều chỉnh và thể hiện cảm xúc một cách phù hợp. Kĩ năng kiểm soát cảm xúc còn có nhiều tên gọi khác như: xử lí cảm xúc, làm chủ cảm xúc, quản lí cảm xúc. Bản chất của kĩ năng này là khả năng điều chỉnh tần xuất, cường độ thể hiện cảm xúc sao cho không gây tác hại cho bản thân cũng như những người xung quanh. Những cảm xúc có cường độ mạnh thường do tình huống căng thẳng gây nên.

Tình huống gây căng thẳng là những sự việc, vấn đề xảy ra trong cuộc sống, những mối quan hệ phức tạp giữa con người, những thay đổi của môi trường... tác động đến con người gây ra cảm xúc mạnh, phần lớn là cảm xúc tiêu cực, ảnh hưởng đến sức khỏe thể chất và tinh thần.

Các biểu hiện của con người khi căng thẳng:

– Về sinh lí: tim đập nhanh và mạnh, toát mồ hôi, hồi hộp, đau đầu, mất ngủ, đi tiểu nhiều, ăn không ngon...

– Về cảm xúc: sợ, lo lắng, ấm ức, tức giận, khó chịu, buồn bã, trầm cảm... Khi phủ nhận cảm xúc thì thường muốn khóc, chạy trốn, hung hăng hơn.

– Về hành vi: ngại tiếp xúc, tự gây thương tích, gây sự, nổi khùng, hút thuốc, uống rượu...

Trong giao tiếp sư phạm, trạng thái căng thẳng ảnh hưởng nhiều đến hành vi của giáo viên và học sinh, và thường gây ra hậu quả tai hại. Để làm chủ cảm xúc của mình, giáo viên cần rèn luyện:

+ Hiểu ra cơn tức giận của mình – bước đầu tiên trong việc đề phòng và kiềm chế tức giận.

+ Suy nghĩ tích cực về tình huống xảy ra: học sinh chưa chín chắn, học sinh có hành vi vô tình, có thể bản thân mình có sơ suất...

+ Bình tĩnh, linh hoạt tìm phương án tối ưu. Tức giận kèm theo hành vi làm tổn thương người là không thể chấp nhận.

+ Trong tình huống bị sốc, giáo viên nên áp dụng các biện pháp giải tỏa căng thẳng, tăng cường ý chí để kiểm soát cảm xúc:

• Phản ứng chậm lại;

• Tỏ thái độ như không để ý tới học sinh gây ra hành vi đối kháng;

• Có thể chuyển phản ứng thông qua thực hiện các hành động thường nhật (lau bảng, xem giáo án...);

• Pha trò, hài hước, kể chuyện... sẽ làm giảm đi không khí căng thẳng.

Giáo viên biết kiểm soát cảm xúc thì sẽ góp phần giảm căng thẳng, giúp giao tiếp hiệu quả hơn, giải quyết mâu thuẫn một cách hài hoà và mang tính xây dựng hơn, giúp ra quyết định và giải quyết vấn đề tốt hơn.

Kĩ năng làm chủ cảm xúc cần sự kết hợp với kĩ năng tự nhận thức, kĩ năng ứng xử với người khác, kĩ năng ứng phó với căng thẳng... thì việc thực hiện sẽ mang lại hiệu quả hơn.

BÀI TẬP THỰC HÀNH

Một clip về sự việc xảy ra vào cận ngày Tết Nguyên đán 2014, tại lớp 11A1, Trường THPT Nguyễn Huệ (thị trấn Phú Phong, huyện Tây Sơn, Bình Định). *Clip mở đầu bằng hình ảnh thầy T. gọi em N. lên bục giảng rồi tát vào mặt N. Mỗi lần đánh, thầy đều nói kèm câu: "Mày cương hé, mày cương hé". Sau cái tát thứ tư bên má trái, N. giơ tay lên đỡ thì lập tức bị thầy tát mạnh bên má phải. Lúc này, phía dưới lớp, L. lên tiếng: "Sao uýnh dữ thầy" thì bị thầy T. gọi lên bảng chỉ mặt: "Mày muốn sao? Học không được thì nghỉ nghen". Thầy T. tát vào mặt L. Ngay sau đó, L. lên gối đánh lại thầy, N. cùng với bạn xông vô đánh thầy. Lúc này, nhiều học sinh trong lớp ùa lên can.*

Bạn có nhận xét gì về nội dung đoạn clip trên?

2.4. Kĩ năng ứng phó với căng thẳng

Trong cuộc sống hàng ngày, con người thường gặp những tình huống gây căng thẳng cho bản thân. Tuy nhiên, có những tình huống có thể gây căng thẳng cho người này nhưng lại không gây căng thẳng cho người khác và ngược lại.

Khi bị căng thẳng mỗi người có tâm trạng, cảm xúc khác nhau: Cũng có khi là những cảm xúc tích cực nhưng thường là những cảm xúc tiêu cực, gây ảnh hưởng không tốt đến sức khoẻ thể chất và tinh thần của con người. Ở một mức độ nào đó, khi một cá nhân có khả năng đương đầu với căng thẳng thì đó có thể là một tác động tích cực, tạo sức ép buộc cá nhân đó phải tập trung vào công việc của mình, bứt phá thành công. Nhưng mặt khác, sự căng thẳng còn có một sức

mạnh huỷ diệt cuộc sống cá nhân nếu căng thẳng đó quá lớn, kéo dài và không giải toả nổi.

Khi bị căng thẳng, tuỳ từng tình huống, mỗi người có thể có cách ứng phó khác nhau. Cách ứng phó tích cực hay tiêu cực khi căng thẳng phụ thuộc vào cách suy nghĩ tích cực hay tiêu cực của cá nhân trong tình huống đó.

Kĩ năng ứng phó với căng thẳng là khả năng con người bình tĩnh, sẵn sàng đón nhận những tình huống căng thẳng như là một phần tất yếu của cuộc sống, là khả năng nhận biết sự căng thẳng, hiểu được nguyên nhân, hậu quả của căng thẳng, cũng như biết cách suy nghĩ và ứng phó một cách tích cực khi bị căng thẳng.

Chúng ta cũng có thể hạn chế những tình huống căng thẳng bằng cách sống và làm việc điều độ, có kế hoạch, thường xuyên luyện tập thể dục thể thao; sống vui vẻ, chan hoà, tránh gây mâu thuẫn không cần thiết với mọi người xung quanh; không đặt ra cho mình những mục tiêu quá cao so với điều kiện và khả năng của bản thân...

Kĩ năng ứng phó với căng thẳng rất quan trọng, giúp cho con người:

– Biết suy nghĩ và ứng phó một cách tích cực khi căng thẳng.

– Duy trì được trạng thái cân bằng, không làm tổn hại sức khoẻ thể chất và tinh thần của bản thân.

– Xây dựng được những mối quan hệ tốt đẹp, không làm ảnh hưởng đến người xung quanh.

Kĩ năng ứng phó với căng thẳng có được nhờ sự kết hợp của các kĩ năng sống khác như: kĩ năng tự nhận thức, kĩ năng xử lí cảm xúc, kĩ năng giao tiếp, tư duy sáng tạo, kĩ năng tìm kiếm sự giúp đỡ và kĩ năng giải quyết vấn đề.

2.5. Kĩ năng thể hiện sự tự tin

Tự tin là có niềm tin vào bản thân; tự hài lòng với bản thân; tin rằng mình có thể trở thành một người có ích và tích cực, có niềm tin về tương lai, cảm thấy có nghị lực để hoàn thành các nhiệm vụ.

Kĩ năng thể hiện sự tự tin biểu hiện ở khả năng nhận thức được những điểm mạnh, điểm yếu của bản thân, có niềm tin vào bản thân, chủ động, mạnh dạn, cởi mở trong giao tiếp, bình tĩnh và kiềm chế được cảm xúc trong tình huống khó khăn, chủ động đặt mục tiêu cũng như thực hiện nhiệm vụ, không bi quan khi thất bại, dám chịu trách

nhiệm về lời nói và việc làm của bản thân. Kĩ năng thể hiện sự tự tin giúp cá nhân giao tiếp hiệu quả hơn, mạnh dạn bày tỏ suy nghĩ và ý kiến của mình, quyết đoán trong việc ra quyết định và giải quyết vấn đề, thể hiện sự kiên định, đồng thời cũng giúp người đó có suy nghĩ tích cực và lạc quan trong cuộc sống.

Kĩ năng thể hiện sự tự tin là yếu tố cần thiết trong giao tiếp, thương lượng, ra quyết định, đảm nhận trách nhiệm.

2.6. Kĩ năng thể hiện sự kiên định

Kiên định là khả năng con người giữ vững được lập trường, quan điểm, ý định, không dao động, mặc dù gặp khó khăn, trở ngại. Người kiên định không phải là người bảo thủ, cứng nhắc, hiếu thắng hay phục tùng mà là người linh hoạt, mềm dẻo và tự tin khi đứng trước bất kì vấn đề khó khăn nào trong cuộc sống. Kĩ năng kiên định giúp chúng ta luôn biết dung hòa giữa quyền lợi và nhu cầu của bản thân với quyền lợi và nhu cầu của người khác. Kĩ năng kiên định cũng giúp chúng ta tự bảo vệ được chính kiến, quan điểm, thái độ và những quyết định của bản thân nhưng không chà đạp lên quyền lợi và lợi ích của người khác. Người có kĩ năng kiên định là người sống có bản lĩnh, dám nghĩ dám làm.

Để có được kĩ năng kiên định chúng ta cần biết cách phối hợp rèn luyện các kĩ năng cơ bản khác như kĩ năng giao tiếp, kĩ năng tư duy phê phán, kĩ năng ra quyết định và kĩ năng giải quyết vấn đề,... v.v...

Các bước hình thành kĩ năng kiên định:

– Nhận thức tình huống, xuất hiện cảm xúc.

– Phân tích tình huống, xác định hành vi của người giao tiếp.

– Khẳng định ý muốn của bản thân.

– Thực hiện quyết định của bản thân.

BÀI TẬP THỰC HÀNH

Tình huống:

Hải và Hiếu là đôi bạn thân thường chia sẻ với nhau mọi điều. Một hôm Hải nói với Hiếu rằng: mình đã tập hút thuốc lá và thấy có nhiều cảm giác rất thích thú. Hải cố rủ Hiếu cùng hút thuốc với mình. *Hiếu sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?*

3. PHÁT TRIỂN NĂNG LỰC ĐIỀU KHIỂN QUÁ TRÌNH GIAO TIẾP SƯ PHẠM

3.1. Sử dụng phương tiện giao tiếp

3.1.1. Sử dụng ngôn ngữ

– *Ngôn ngữ nói:* là phương tiện được sử dụng nhiều nhất, hiệu quả nhất trong quá trình giao tiếp sư phạm, đặc biệt trên lớp học. Có hai hình thức sử dụng:

+ *Ngôn ngữ độc thoại:* là hình thức nói của một người, nhưng người khác chỉ nghe, đó là hình thức giáo viên giảng bài, học sinh nghe. Để giao tiếp sư phạm trên lớp có hiệu quả, ngôn ngữ nói của giáo viên cần đạt được những yêu cầu sau:

• Dễ hiểu, mạch lạc, rõ ràng, dễ nhớ.

• Lời giảng súc tích, có nhiều thông tin hữu ích.

• Đảm bảo tính hợp lí, khoa học, hệ thống trong bài giảng và phù hợp với học sinh.

• Cách nói của thầy cô truyền cảm, lịch sự, hấp dẫn học sinh.

• Phải có kĩ năng làm chủ lời nói của mình. Muốn vậy giáo viên phải lưu ý:

◊ Nắm vững nội dung bài giảng một cách nhuần nhuyễn.

◊ Được luyện tập, rèn luyện nói nhiều lần.

◊ Nói phải phù hợp với đặc điểm tâm sinh lí của học sinh.

+ Ngôn ngữ đối thoại: là hình thức thầy cô hỏi, học sinh trả lời hoặc ngược lại. Đặc điểm của ngôn ngữ đối thoại:

• Ngắn gọn, dễ hiểu.

• Nằm trong văn cảnh, hoàn cảnh cụ thể.

• Có nội dung cụ thể.

• Rút gọn, khái quát cao.

– *Ngôn ngữ viết:*

+ Ngôn ngữ viết trên bảng: cần phải đủ to, rõ ràng, trình bày bảng một cách khoa học để học sinh dễ hiểu bài, dễ ghi bài, theo dõi bài một cách hệ thống.

+ Ngôn ngữ viết vào bài vở, vào bài kiểm tra của học sinh: Ngôn ngữ giao tiếp qua chữ viết vào bài vở, bài kiểm tra của học sinh có ý nghĩa khích lệ, động viên, đánh giá sự hiểu bài ở mức độ khác nhau của các em.

+ Nếu nhận xét vào vở của học sinh thì nên ghi ngày tháng nhận xét để học sinh ý thức rõ mức độ phấn đấu của mình trong học tập.

3.1.2. Sử dụng phương tiện phi ngôn ngữ trong giao tiếp sư phạm

Điệu bộ, cử chỉ, tư thế, dáng đi, đứng... là những phương tiện cận ngôn ngữ và ngoại ngôn ngữ (phi ngôn ngữ) trong giao tiếp của con người. Giao tiếp phi ngôn ngữ là giao tiếp thông qua cơ thể như cử chỉ, điệu bộ, tư thế hoặc một số đồ vật gắn với cơ thể như: nón, áo, quần, kính... Thường khi giảng bài mới, tốt nhất là tư thế đứng thẳng, mắt hướng về phía học sinh, miệng thoáng nở nụ cười hiền dịu, tay ghi bảng, đứng chếch người về phía bên phải bảng để học sinh dễ theo dõi, ghi bài. Trong điều kiện phát triển của khoa học công nghệ thông tin như hiện nay, phương tiện giao tiếp của người giáo viên còn được thể hiện ở việc sử dụng thành thạo phương tiện kĩ thuật (giáo án điện tử, email...) trong dạy học.

3.2. Giải quyết xung đột

3.2.1. Xung đột và cách giải quyết xung đột không dùng bạo lực

Xung đột nảy sinh trong cuộc sống hết sức đa dạng và thường bắt nguồn từ những lí do khác nhau về chính kiến, lối sống, tín ngưỡng, tôn giáo, văn hoá... Xung đột thường có ảnh hưởng tới những mối quan hệ của các bên. Mỗi người sẽ có cách giải quyết xung đột riêng tuỳ thuộc vào vốn hiểu biết, quan niệm, văn hoá và cách ứng xử cũng như khả năng phân tích, tìm hiểu nguyên nhân nảy sinh xung đột. Kĩ năng giải quyết xung đột sẽ giúp chúng ta nhận thức được vấn đề nảy sinh xung đột và giải quyết những xung đột đó với thái độ tích cực, không dùng bạo lực. Kĩ năng giải quyết xung đột khác với kĩ năng giải quyết vấn đề ở chỗ, nó vừa phải thoả mãn yêu cầu nhu cầu và quyền lợi của cả đôi bên, vừa giải quyết cả mối quan hệ giữa các bên một cách hài hoà.

Để rèn luyện được kĩ năng giải quyết xung đột, chúng ta cần phải biết kết hợp sử dụng nhuần nhuyễn nhiều kĩ năng liên quan khác như: kĩ năng giao tiếp, kĩ năng tư duy phê phán, kĩ năng ra quyết định...

3.2.2. Các bước giải quyết xung đột

1) Kiềm chế cảm xúc – sử dụng các kĩ năng thư giãn. Tự đưa mình ra khỏi tâm trạng/ tình huống đó.

2) Xác định nguyên nhân dẫn đến mâu thuẫn – Ai là người gây ra mâu thuẫn/ chịu trách nhiệm. Cần suy nghĩ tích cực, vì nó có tác động mạnh đến cảm xúc và hành vi tích cực. (*Nếu cần, có thể tách khỏi người có mâu thuẫn với mình một thời gian để suy nghĩ và tìm cách giải quyết mâu thuẫn đó).*

3) Hỏi người có mâu thuẫn với mình có thời gian để ngồi nói chuyện về mâu thuẫn đó không.

4) Hãy nói với người có mâu thuẫn với mình về cảm xúc của mình.

BÀI TẬP THỰC HÀNH

Nam được một bạn thân cùng lớp cho mượn một quyển sách nói về sự phát triển tâm sinh lí của tuổi vị thành niên. Khi đọc được vài chương đầu, Nam cảm thấy đó là một cuốn sách thú vị, giúp em tự giải đáp được nhiều thắc mắc từ lâu nay. Một hôm, mẹ em phát hiện em đang đọc quyển sách đó và mẹ đã tỏ ra rất giận dữ. Mẹ mắng em rất nhiều và coi như em đã làm những điều cấm kị. Nam cố giải thích song mẹ dường như không nghe thấy. Em cảm thấy mẹ không hiểu em và hai mẹ con đang có khoảng cách rất xa. Nam rất buồn.

Với tư cách là giáo viên chủ nhiệm của Nam, bạn hãy đưa ra lời khuyên với mẹ của Nam.

3.3. Tìm kiếm sự hỗ trợ

3.3.1. Kĩ năng tìm kiếm hỗ trợ

Kĩ năng tìm kiếm sự hỗ trợ là khả năng của cá nhân biết xác định và tìm đến những địa chỉ hỗ trợ, giúp đỡ đáng tin cậy khi gặp khó khăn trong cuộc sống.

Có nhiều địa chỉ hỗ trợ, giúp đỡ khác nhau. Tuy nhiên, người/địa chỉ đáng tin cậy là những người/ địa chỉ có trách nhiệm, biết giữ bí mật, không có thái độ phán xét hay chỉ trích...

Tìm kiếm sự hỗ trợ có thể giúp chúng ta nhận được sự bảo vệ, lời khuyên để tháo gỡ khó khăn, giải toả những áp lực gây ra do sự dồn

nên cảm xúc, quan hệ, giao tiếp; sẽ giúp chúng ta vượt qua khó khăn, vững tin vào bản thân và có thái độ tích cực hơn trong cuộc sống.

Để nhận được sự hỗ trợ tích cực từ phía người giúp đỡ, chúng ta cần biết cách trình bày rõ ràng những khó khăn mà chúng ta đang gặp phải và có thái độ đúng mực trong giao tiếp. Trong trường hợp yêu cầu trợ giúp của chúng ta chưa được đáp ứng như mong muốn, chúng ta nên bình tĩnh, không nản chí và tiếp tục tìm kiếm sự trợ giúp từ các địa chỉ khác.

3.3.2. Bài tập thực hành

Tình huống:

Hoa là học sinh ở lớp cô giáo Hiền làm chủ nhiệm rất hay ăn quà vặt trong lớp. Cô đã nhắc nhở nhiều lần nhưng vẫn chứng nào tật nấy. Để ngăn chặn hiện tượng này, cô Hiền nên tìm sự giúp đỡ nào? Tại sao?

3.4. Từ chối

3.4.1. Kĩ năng từ chối

Có rất nhiều tình huống trong cuộc sống có thể dẫn tới các hậu quả, tác động xấu. Khi đó chúng ta cần có kĩ năng từ chối để tự bảo vệ mình và tránh những hậu quả tiêu cực.

Từ chối là quyền của mỗi con người. Từ chối khẳng định tính kiên định và bản lĩnh của một con người. Khi từ chối những lôi kéo hoặc đề nghị sai trái, chúng ta sẽ tự bảo vệ được bản thân, gia đình, cộng đồng trước những hành vi nguy cơ hoặc hành vi có hại.

Để có được quyết định từ chối, chúng ta cần biết xác định được tình huống/hành động cần phải từ chối, xác định rõ cảm xúc/tâm trạng của mình về tình huống hoặc hành động đó, hình dung trước về hậu quả khi thực hiện hành động đó và đưa ra các hành động thay thế, từ đó ra quyết định và thực hiện từ chối.

Để từ chối hiệu quả chúng ta cần phối hợp nhiều kĩ năng quan trọng như: kĩ năng tư duy phê phán, kĩ năng kiên định, kĩ năng giao tiếp và duy trì bản lĩnh của mỗi cá nhân.

Để từ chối, chúng ta cần thực hiện theo các bước sau:

1) Xác định được tình huống/hành động cần phải từ chối, dẫn đến các biểu hiện tiêu cực.

2) Xác định rõ cảm xúc/ tâm trạng của mình về tình huống hoặc hành động đó.

3) Nghĩ về những hậu quả khi thực hiện hành động đó.

4) Đưa ra các hành động thay thế.

5) Ra quyết định "từ chối".

6) Thực hiện "từ chối".

3.4.2. Bài tập thực hành

Tình huống:

Một phụ huynh mang quà đến thăm cô giáo và nhờ cô nâng điểm cho con. Bạn hãy giúp cô giáo từ chối việc này.

4. PHÁT TRIỂN CÁC KĨ NĂNG GIAO TIẾP SƯ PHẠM

4.1. Các giai đoạn hình thành kĩ năng

Có nhiều cách phân chia khác nhau:

– Theo K.K. Platonov và G.G. Golubev (1963) thì kĩ năng được hình thành và phát triển qua 5 giai đoạn:

+ Giai đoạn 1: Con người ý thức được mục đích hành động và tìm kiếm cách thức thực hiện hành động dựa trên vốn hiểu biết và kĩ xảo sinh hoạt đời thường, hành động bằng thử và sai.

+ Giai đoạn 2: Biết cách làm nhưng không đầy đủ. Con người có hiểu biết về phương thức hành động, sử dụng các kĩ xảo đã có, nhưng chưa phải là kĩ xảo chuyên biệt dành cho hoạt động này.

+ Giai đoạn 3: Có những kĩ năng chung nhưng còn mang tính chất độc lập. Các kĩ năng này cần thiết cho các dạng hoạt động khác nhau.

+ Giai đoạn 4: Có kĩ năng phát triển cao, con người biết sử dụng vốn hiểu biết và kĩ xảo đã có. Họ không chỉ ý thức được mục đích mà còn ý thức được động cơ, lựa chọn cách thức để đạt được mục đích.

+ Giai đoạn 5: Hình thành kĩ năng khác nhau. Có nghĩa là con người không chỉ sử dụng các kĩ năng đã được hình thành ở mức độ thuần thục, điêu luyện mà còn sáng tạo trong khi thực hiện.

– Hoàng Thị Oanh cho rằng, kĩ năng được hình thành theo 4 giai đoạn sau:

+ Giai đoạn nhận thức.

+ Giai đoạn làm thử.

+ Giai đoạn kĩ năng bắt đầu hình thành.

+ Giai đoạn kĩ năng bắt đầu hoàn thiện.

Quan điểm chung của các nhà tâm lí học hoạt động, kĩ năng được hình thành qua các giai đoạn sau:

1) Nhận thức mục đích của hành động và kế hoạch hành động.

2) Làm thử.

3) Luyện tập.

– Theo Nguyễn Phụ Thông Thái, kĩ năng được hình thành qua hai giai đoạn:

+ Giai đoạn 1: Có tri thức về hành động (mục đích, cách thực hiện, các điều kiện hành động) và các kinh nghiệm cần thiết.

+ Giai đoạn 2: Vận dụng tri thức, kinh nghiệm đã có vào hành động và thực hiện hành động có kết quả.

Như vậy, việc nắm được các giai đoạn hình thành kĩ năng để tổ chức và điều khiển hoạt động giáo dục sao cho hình thành được ở giáo viên những kĩ năng sư phạm là điều cần thiết và quan trọng. Các kĩ năng sư phạm của người giáo viên được hình thành và hoàn thiện trong quá trình hành nghề.

4.2. Hình thành các kĩ năng giao tiếp sư phạm cần thiết

4.2.1. Kĩ năng lắng nghe

a. Định nghĩa

Nghe là một tiến trình sinh lí. Lắng nghe là một tiến trình tâm lí. Kĩ năng lắng nghe là khả năng quan tâm đến lời nói và tâm trạng, cảm xúc ẩn chứa bên trong, nhận diện được nhu cầu của người nói, thể hiện sự tôn trọng của mình đối với người nói.

– Lắng nghe kém bao gồm:

+ Không nghe những gì người khác nói.

+ Chỉ nghe một phần người khác nói.

+ Nghe không chính xác.

+ Quên thông điệp.

– Lắng nghe là để hết tâm trí vào lời nói, cử chỉ, điệu bộ của người nói. Sẵn sàng lắng nghe và sẵn sàng phản hồi, kiên nhẫn và tự chủ. Để người khác biết ta có hiểu hết thông điệp không, chúng ta cần có những tiếng đệm kèm theo gật đầu khi lắng nghe:

+ "Cho tôi biết thêm đi..."

+ "Theo như tôi hiểu thì vấn đề là..."

+ "Điều đó chắc làm anh khó chịu lắm phải không..."

+ "Hình như chị cảm thấy..."

+ "Anh có thể làm gì về chuyện đó..."

+ "Ừ, tôi hiểu..."

– Có tư thế dấn thân: Ngồi nghiêng về phía trước, hướng đối diện với người nói. Ngoài ra người lắng nghe cần phải:

+ Nhìn vào mắt người nói.

+ Không ngắt lời.

+ Gật đầu kèm theo những tiếng đệm như đã nêu trên.

b. Lắng nghe hiệu quả là nghe được ý nghĩa thầm kín của câu nói. Để trở thành người lắng nghe hiệu quả, chúng ta phải:

– *Biết thấu cảm:* Đặt mình vào tình cảnh của người nói (vào vai trò, quan điểm, và cảm nghĩ của họ). Cần phải lắng nghe nội dung công khai và nội dung hàm chứa bên trong, thường cái công khai không quan trọng bằng cái hàm chứa bên trong. Mỗi câu nói có khi hàm chứa ba tầng lớp ý nghĩa:

• Nghĩa đen

• Nghĩa tình cảm

• Nghĩa sâu kín trong vô thức, xuất hiện do hoàn cảnh và phản ứng tự phát của con người, mà nhiều khi chính đương sự cũng không ý thức kịp, thường nó bộc lộ mối quan hệ giữa đôi bên.

Ví dụ 1: Con thấy mẹ độc tài quá!

Nghĩa đen: Cái gì mẹ cũng muốn phán ra rồi bắt mọi người tuân theo.

Nghĩa tình cảm: Con mong muốn mẹ hiểu tụi con hơn.

Nghĩa quan hệ: Mẹ con mình có quan hệ tốt nên con mới dám nói thẳng như vậy. Mong mẹ đừng giận con.

Ví dụ 2: Trời hôm nay đẹp quá phải không anh?

Nghĩa đen: Thời tiết tốt.

Nghĩa tình cảm: Thích thật, em vui sướng lâng lâng!

Nghĩa quan hệ: Em muốn trao đổi với anh, anh có gì muốn nói với em không?

Ví dụ 3: Anh còn tới đây làm gì nữa?

Nghĩa đen: Trách móc.

Nghĩa tình cảm: Em không muốn gặp anh nữa.

Nghĩa quan hệ: Em không muốn xua đuổi anh đâu, em muốn nói chuyện với anh, em muốn anh xin lỗi.

– Biết phản hồi tích cực

Phản hồi là đưa ra thông tin xác nhận lại hay đóng góp những ý kiến để phát triển những thông tin có được. Việc đưa ra thông tin phản hồi hiệu quả sẽ giúp nâng cao tinh thần làm việc cũng như thành tích làm việc của đối tượng giao tiếp. Đó chính là phản hồi mang tính xây dựng – phản hồi tích cực. Nhu cầu nhận phản hồi là nhu cầu thiết yếu của con người trong giao tiếp. Trên thực tế, ai cũng cần được nâng đỡ về mặt tinh thần, để ý thức mình có giá trị, ai cũng cần chia sẻ, mong muốn được nhận những lời chỉ dẫn, đề nghị, ai cũng cần được đánh giá để nhận thức đúng về thân nhân.

Phản hồi tích cực có thể thực hiện ở ba mức độ, tuỳ theo tình huống, mục tiêu giao tiếp:

– Phản hồi để chia sẻ, cảm thông, động viên tinh thần (nỗi buồn sẻ chia sẽ vơi đi một nửa, niềm vui sẻ chia sẽ được nhân đôi);

– Phản hồi để đối tượng giao tiếp nhận ra đúng sai;

– Phản hồi mang tính đánh giá, giúp đối tượng giao tiếp lựa chọn quyết định.

c. Những trở ngại cho việc lắng nghe tốt

– Tốc độ suy nghĩ: thường ta nói 125 từ/ phút, trong khi ta suy nghĩ nhanh gấp 4 lần, nên thời gian được dùng để suy nghĩ nhiều hơn là nghe.

– Sở thích: ta thường nghe người và đề tài mà ta thích. Khi thấy khó là bỏ, không nghe.

– Thiếu kĩ năng: không phải nghe được là lắng nghe được, vì cần hiểu hết ý nghĩa của thông điệp.

– Thiếu kiên nhẫn.

– Có những thành kiến tiêu cực: lắng nghe một cách chủ quan do phản ứng tạo nên bởi trang phục, tóc, giọng nói, chủng tộc, giới tính. Chúng ta từ chối nghe hoặc rất nhạy bén với những gì chúng ta ghét.

– Sự dồn dập nhiều sự kiện trong truyền thông.

– Thiếu quan sát các cử chỉ, điệu bộ, âm giọng, sự cường điệu, nét mặt... để hiểu rõ thái độ và cảm nghĩ.

– Những thói quen không tốt: làm bộ chú ý, cắt ngang người nói, đoán trước thông điệp, sự hờ hững, không phản hồi, không chú ý ngay từ đầu.

– Những trở ngại về mặt thể lí: bệnh, mệt mỏi, tiếng ồn, nhiệt độ...

d. Các nguyên tắc lắng nghe hiệu quả:

NÊN	KHÔNG NÊN
– Giữ im lặng, không ngắt lời – Tập trung, tránh sự phân tán – Thể hiện bạn muốn lắng nghe (giao tiếp phi lời) – Khuyến khích người nói phát triển khả năng tự giải quyết vấn đề của chính họ – Thể hiện sự đồng cảm và tôn trọng – Kiên nhẫn – Giữ bình tĩnh, không định kiến – Đặt câu hỏi – Chú ý đến các biểu lộ phi lời nói (cử chỉ, nét mặt, cảm xúc...) – Tóm tắt ý	– Cãi lại, tranh luận, cắt ngang – Luôn nhìn đồng hồ, thể hiện sốt ruột – Giục người nói kết thúc câu chuyện của họ – Diễn đạt phần còn lại trong câu nói của người khác – Đưa ra nhận xét, kết luận vội vàng – Đưa ra lời khuyên khi người ta không yêu cầu – Để cho cảm xúc của người nói tác động quá mạnh đến tình cảm của mình

4.2.2. Kĩ năng đặt câu hỏi

a. Các cách đặt câu hỏi

Phát vấn là phương pháp giáo viên sử dụng các câu hỏi theo hệ thống để thực hiện các nội dung dạy học.

– *Các câu hỏi có mục đích:*

✓ Thúc đẩy học sinh vào các lĩnh vực tư duy mới.

✓ Thách thức ý tưởng mới mẻ.

✓ Thăm dò kiến thức học sinh.

✓ Tin chắc các vấn đề đã được hiểu hoàn toàn.

– *Các dạng cấu trúc câu hỏi:*

✓ Câu hỏi đóng: giới hạn câu trả lời ở Có – Không, hoặc trả lời rất ngắn.

✓ Câu hỏi mở: có tính kích thích, thử thách.

– *Các cấp độ câu hỏi:*

+ Cấp độ nhớ lại

✓ Kiểm tra xem các dữ liệu nhất định có được ghi nhớ tốt không.

✓ Hoàn thành, liệt kê, kể lại, định nghĩa, quan sát, lựa chọn.

+ Cấp độ xử lí (gia công)

✓ Xử lí thông tin bằng các kĩ năng tư duy cao hơn ((yêu cầu thông tin từ phía giáo viên phải chính xác để học sinh suy luận)).

✓ Phân tích, giải thích, so sánh, đối chiếu, sắp xếp thứ tự.

+ Cấp độ ứng dụng

✓ Tìm ra thông tin mới dựa trên thông tin đã được trình bày.

✓ Áp dụng, cho ví dụ, dự báo, khái quát hoá, đánh giá..

– *Tiêu chí của một câu hỏi đạt yêu cầu:*

+ Đạt đến mục tiêu trong thời gian ngắn nhất.

+ Người học có khả năng trả lời câu hỏi.

+ Kích thích được tư duy và hứng thú học tập.

+ Đúng lôgic, ngữ pháp, rõ ràng và chỉ hiểu một nghĩa..

– *Quy trình đặt câu hỏi:*

+ Xác định mục đích hỏi – làm sáng tỏ các câu hỏi sau::

✓ Tại sao hỏi? Hỏi để làm gì?

✓ Liệu người học có đủ kinh nghiệm/ kiến thức sẵn có để trả lời?

✓ Tiến trình bài học thuộc vào câu trả lời cụ thể? (nếu có thì không hỏi).

+ Trình tự đặt câu hỏi

✓ Bắt đầu bằng câu hỏi hẹp (từ cụ thể đến rộng hơn, trừu tượng hơn).

✓ Ra câu hỏi cho cả lớp; chờ vài giây để đảm bảo mọi người đều hiểu câu hỏi (quan sát phản ứng); chờ vài giây; chỉ định câu trả lời ở các học sinh; tìm kiếm sự nhất trí cho câu trả lời đúng.

+ Xử lí các câu trả lời của người học

✓ Trả lời đúng: khen ngợi – thừa nhận học sinh đó.

✓ Trả lời đúng một phần: khẳng định phần trả lời đúng, đề nghị người khác bổ sung (cải tiến phần không đúng).

✓ Trả lời sai (ghi nhận đóng góp của học sinh), sửa câu trả lời (không phải sửa cho học sinh), đề nghị người khác trả lời, không phê bình.

✓ Không trả lời: đừng làm to chuyện, hỏi một học sinh khác, đặt câu hỏi dưới dạng khác, dùng các phương tiện nhìn làm sáng tỏ câu hỏi; hỏi lại, giảng lại, yêu cầu học sinh tìm kiếm câu trả lời đúng ở các tài liệu.

– Kĩ năng kích thích câu trả lời:

✓ Im lặng: cho phép học sinh có thời gian suy nghĩ.

✓ Khích lệ: "Xin hãy cứ tiếp tục".

✓ Chi tiết hoá: "Hãy cho tôi biết thêm...".

✓ Làm rõ: "Ý bạn định nói gì?".

✓ Thách thức nếu điều đó đúng, điều gì xảy ra?

✓ Bằng chứng: "Bạn có bằng chứng gì cho thấy...".

✓ Sự liên quan: "Phải, nhưng áp dụng vào đây như thế nào?".

✓ Ví dụ: "Cho tôi ví dụ thực tế về...".

b. Một số điểm cần lưu ý khi đặt câu hỏi

✓ Các nhóm nhỏ hay một số cá nhân áp đảo cuộc thảo luận.

✓ Học sinh nhút nhát, trầm lặng có thể miễn cưỡng trả lời.

✓ Sử dụng ngôn từ đơn giản.

✓ Hình thành câu hỏi ở mức độ hiểu biết của học sinh.

✓ Chuẩn bị sẵn các câu hỏi.

✓ Hỏi vặn khi có nhiều câu trả lời.

✓ Khích lệ giải thích rõ thêm.

✓ Dành thời gian để học sinh suy nghĩ.

✓ Biết lắng nghe.

Lưu ý: Nếu học sinh không trả lời các câu hỏi, có điều gì không ổn trong việc đặt câu hỏi, hãy chắc chắn về các câu hỏi (chuẩn bị trước), vận dụng các kĩ năng hợp lí khi hỏi. Đặt và xử lí câu hỏi là một nghệ thuật.

4.2.3. Kĩ năng xử lí với câu trả lời sai của học sinh

Đặt câu hỏi là một việc làm phổ biến trong quá trình dạy học. Cách giáo viên phản ứng với câu trả lời sai hoặc không có câu trả lời của học sinh chuyển tải một thông điệp mạnh mẽ tới học sinh (Hunter, 1969). Khi học sinh trả lời sai hoặc không có câu trả lời cho câu hỏi của giáo viên, các em đặc biệt dễ bị tổn thương. Cách ứng xử của giáo viên ở thời điểm then chốt này sẽ tác động đến việc thiết lập mối quan hệ hoặc khuyến khích hoặc giảm tinh thần học tập của học sinh. Sau đây là những cách ứng xử hữu ích trong các tình huống trên:

• Nhấn mạnh điều nào là đúng. Ghi nhận phần đúng trong câu trả lời sai và công nhận học sinh đi đúng hướng. Xác định câu hỏi mà đáp án sai đó trả lời.

• Khuyến khích cộng tác. Cho học sinh thời gian để tìm kiếm sự giúp đỡ từ các bạn. Điều này có thể dẫn tới câu trả lời tốt hơn và khuyến khích học tập.

• Nhắc lại câu hỏi. Hỏi lại lần thứ hai và cho học sinh suy nghĩ trước khi có câu trả lời.

• Đặt lại câu hỏi. Sắp xếp lại cấu trúc câu hỏi theo cách khác để học sinh có thể hiểu câu hỏi hơn.

• Đưa ra gợi ý đúng. Cung cấp đầy đủ gợi ý để học sinh có thể dần tìm ra câu trả lời.

• Đưa câu trả lời và yêu cầu học sinh chi tiết hoá. Nếu học sinh hoàn toàn không thể đưa câu trả lời đúng, hãy gợi ý cho học sinh và đề nghị em đó nói lại bằng lời của các em hoặc cho ví dụ khác về câu trả lời.

• Tôn trọng sự lựa chọn của các em trong những tình huống thích hợp.

4.2.4. Kĩ năng thuyết trình

a. Những yêu cầu đối với một bài thuyết trình: chuẩn bị và thực hiện

Thuyết trình là phương pháp giáo viên sử dụng lời nói sinh động kết hợp hành vi, cử chỉ, trực quan để trình bày nội dung dạy học.

Yếu tố quyết định trực tiếp đối với việc lựa chọn phương pháp dạy học là nội dung. Vì vậy trước khi sử dụng thuyết trình chúng ta cần trả lời câu hỏi: Thuyết trình cái gì? Rõ ràng chúng ta không thể dùng thuyết trình để hình thành kĩ năng, kĩ xảo cho người học được, nhưng để hình thành những tri thức lí luận khoa học, những khái niệm trừu tượng, những quy luật, định luật, định lí... thì thuyết trình giữ một vị trí đáng kể. Một bài thuyết trình nói chung đều có cấu trúc gồm ba giai đoạn (bước):

Giai đoạn 1: Mở đầu – nêu vấn đề

Bài giảng thuyết trình với một sự mở đầu tốt sẽ nhận được sự quan tâm và lôi cuốn được sự chú ý của học sinh, đồng thời tạo ra những thách thức đối với họ. Có thể bắt đầu bài thuyết trình bằng một câu hỏi ngắn có tính gợi mở hay một giai thoại, một tình huống, một câu chuyện có liên quan đến chủ đề của bài thuyết trình. Giai đoạn này có tính chất định hướng cho người nghe chuẩn bị những nội dung và phương pháp cần thiết cho bài học. Dẫn dắt người nghe vào nội dung bài thuyết trình trên cơ sở tạo ra mối liên hệ lôgic giữa kiến thức đã có ở người nghe và kiến thức mới mà họ cần được truyền đạt.

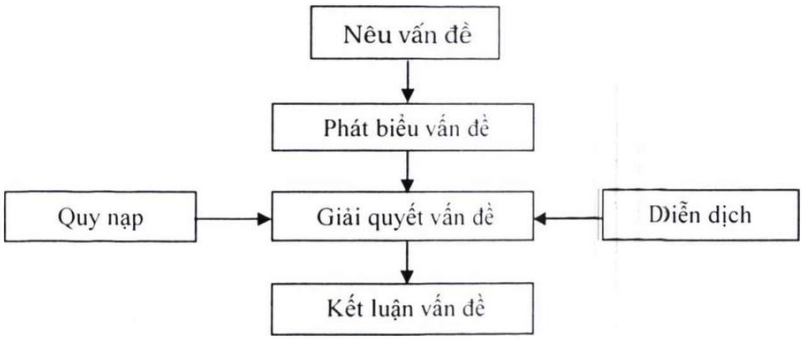
Giai đoạn 2: Trình bày nội dung – giải quyết vấn đề

Đây là giai đoạn chính của bài thuyết trình, ở giai đoạn này, khi đề cập tới chủ đề mới, người giáo viên nên cấu trúc nội dung thuyết trình thành các đơn vị kiến thức và phát triển nội dung theo một trình tự lôgic chặt chẽ, hợp lí. Với mỗi phần kiến thức cần dự kiến các kĩ thuật thuyết trình cũng như các kĩ thuật hỗ trợ khác như câu hỏi đàm thoại, mô hình... Nếu biết kết hợp sử dụng tài liệu minh hoạ phù hợp hay pha chút hài hước trong khi thuyết trình cũng sẽ làm cho bài thuyết trình trở nên hấp dẫn hơn và không khí lớp học cũng thoải mái hơn. Quá trình thuyết trình có thể tiến hành bằng con đường quy nạp hoặc diễn dịch tuỳ thuộc vào đặc điểm của nội dung, vào trình độ của giáo viên và học sinh và điều kiện dạy học thực tế. Sau mỗi phần hoặc sau những nội dung quan trọng, giáo viên cần tóm tắt, nhấn mạnh cho người học dễ hiểu và ghi nhớ.

Giai đoạn 3: Kết luận vấn đề

Một kết thúc tốt đẹp cũng quan trọng như một mở đầu hay. Nếu kết luận được rút ra một cách lôgic và được tổng kết nhấn mạnh từ việc giải quyết vấn đề để học sinh nắm được các ý xuyên suốt bài giảng, tạo cho học sinh ham muốn tiếp tục tìm kiếm những kiến thức có liên quan tới chủ đề bài giảng thì đó là một sự thành công của bài giảng.

Có thể khái quát các giai đoạn thuyết trình qua sơ đồ sau:



Các giai đoạn thuyết trình

b. Những yêu cầu khi sử dụng phương pháp thuyết trình

Phong cách giáo viên phải chuẩn mực. Với phương pháp thuyết trình, giáo viên đóng vai trò chủ chốt. Mọi con mắt của học sinh đều dồn vào thầy/ cô trong tiết học. Do đó, giáo viên phải chú ý tới diện mạo bên ngoài, từ cách ăn mặc, đi đứng cho tới điệu bộ của bản thân. Phong cách của giáo viên còn thể hiện ở ngôn ngữ thuyết trình. Ngôn ngữ của thuyết trình là ngôn ngữ của khoa học tương ứng. Ngôn ngữ là sự thể hiện của nội dung, vì vậy giáo viên có kiến thức vững vàng thì hình thức ngôn ngữ càng phong phú, hấp dẫn và thuyết phục.

Phát âm phải chuẩn, chính xác, tốc độ vừa phải, âm lượng đủ lớn để mọi người đều nghe rõ, không quá to dễ gây ức chế. Thời gian có thể tập trung chú ý liên tục chỉ khoảng từ 15 đến 20 phút, vì vậy nên thay đổi cường độ và âm lượng giọng nói ít nhất ba lần khi trình bày một vấn đề. Ngôn ngữ cần phải diễn cảm, giàu hình ảnh. Đồng thời biết kết hợp hài hoà giọng nói, điệu bộ, cử chỉ.

Tốc độ nói nhanh gấp 20 lần tốc độ tiếp thu của học sinh khá, do đó khi thuyết trình cần nêu cấu trúc (nội dung tổng quát), sau đó trình bày vấn đề một cách chi tiết và cuối cùng phải tóm tắt lại cấu trúc và những điểm quan trọng nhất.

Thuyết trình là phương pháp dễ nhàm chán, nên cần chú ý:

✓ Luôn nhìn thẳng vào học sinh và hướng về họ.

✓ Sử dụng cùng với phương pháp vấn đáp.

✓ Nội dung chính xác, sử dụng đúng thuật ngữ khoa học.

✓ Thuyết trình có hệ thống, đảm bảo tính lôgic.

✓ Ngôn ngữ rõ ràng, trong sáng, chính xác; cường độ, trường độ giọng nói thay đổi thích hợp. Kết hợp với hành vi, cử chỉ, điệu bộ để diễn đạt tư tưởng, tình cảm, thu hút và duy trì sự chú ý.

✓ Biết đưa lời trích dẫn đúng chỗ, đúng lúc.

✓ Nhìn vào người nghe để điều chỉnh tốc độ, gây hứng thú cho học sinh.

✓ Trình bày phải đảm bảo cho học sinh ghi chép.

✓ Biết đánh giá đúng ưu, nhược điểm của phương pháp để kết hợp việc sử dụng chúng với các phương pháp khác phù hợp với nội dung dạy học.

c. 10 điều "tối kị" khi thuyết trình

1) Lạm dụng slide

Việc sử dụng bài giảng điện tử và trình chiếu trên chương trình Powerpoint là điều cần thiết. Tuy nhiên, đừng viết quá nhiều từ trên slide mà chỉ tối đa 6 hàng với mỗi hàng 4 từ là đủ. Nếu cần tô thêm màu để nhấn mạnh. Nếu viết nhiều trên slide sẽ làm cho chữ nhỏ đi và làm rối mắt học sinh. Hãy nên nhớ slide chỉ là công cụ hỗ trợ cho ta trong phần thuyết trình, chứ không phải là tất cả. Điều quan trọng là chúng ta trình bày như thế nào, đã thực sự thu hút chưa và nội dung có hấp dẫn người nghe hay không.

2) Tác phong, tư thế không đàng hoàng

Đây là điều bắt buộc phải tránh. Dù là đứng hay ngồi thì cũng phải chắc chắn rằng, chân mình đứng vững trên sàn. Tránh tối đa dồn hết cả trọng lượng lên một bên chân hoặc đứng vắt chéo chân. Hình ảnh này

sẽ tạo ấn tượng về một con người bấp bênh và học sinh sẽ cho rằng bạn không được tự tin lắm trong bài giảng này. Khi đứng bên bàn giáo viên, không nên dựa người vào đó, cũng đừng giữ khư khư giáo án. Hãy nhớ rằng, phía dưới có rất nhiều cặp mắt đang dõi theo bạn, hãy tạo cho mình một tác phong thật đĩnh đạc và nghiêm túc. Hãy đứng thẳng và ngẩng cao đầu, mắt luôn hướng về học sinh để khẳng định sự tự tin và bản lĩnh của bạn.

3) Lẩn tránh ánh mắt của học sinh

Ánh mắt là một lợi thế để thu hút sự chú ý của học sinh. Để thu hút sự tập trung của học sinh, bạn phải làm cho họ cảm thấy rằng bạn đang nói với họ chứ không phải nói với cái trần nhà hay cái phòng mà họ đang ngồi đó. Nhìn trực tiếp là một trong những cách quan trọng để thu hút sự tập trung. Đừng nhìn ra ngoài, hãy nhìn tất cả các học sinh một cách từ từ bởi vì ánh mắt liếc nhanh làm bạn trông có vẻ mang tâm trạng không tự tin. Khi bạn chú ý đến một học sinh hãy giữ ánh mắt của bạn trong vài giây nhưng không được quá lâu vì điều này khiến em đó mất tự nhiên và cảm thấy không được thoải mái cho lắm. Tuy nhiên, trong dạy học, với những tình huống nhất định (học sinh làm việc riêng, mất trật tự, không tập trung nghe giảng...) thì việc dừng ánh mắt hơi lâu hơn bình thường của giáo viên vào một đối tượng xác định lại là điều cần thiết để hướng sự tập trung của học sinh.

4) Không tập dượt trước những gì sẽ phát biểu

Đây sẽ là điều hết sức nguy hiểm, đặc biệt khi bài phát biểu của bạn mang tính chất quan trọng. Hãy tập bài thuyết trình ở nhà hoặc bất cứ nơi đâu bạn cảm thấy dễ chịu và thoải mái, trước gương, gia đình mình, bạn bè hay đồng nghiệp. Sử dụng một máy ghi âm và lắng nghe chính mình. Ngoài ra có thể quay phim phần trình bày và phân tích kĩ lưỡng để thấy được điểm mạnh, điểm yếu của bản thân. Chỉ có như vậy, bạn mới có thể tránh được những sai sót không mong muốn khi chính thức thực hiện phần thuyết trình của mình. Chính vì vậy, tập giảng là cách thức rèn luyện nghiệp vụ không thể thiếu của sinh viên sư phạm.

5) Ăn mặc luộm thuộm

Điều đầu tiên mọi học sinh nhìn vào giáo viên chính là trang phục. Một giáo viên ăn mặc lịch sự luôn thể hiện nhân cách và vai trò của

mình trước học sinh. Còn ăn mặc luộm thuộm sẽ nói lên thái độ không tự trọng và thiếu tôn trọng học sinh. Nên dùng trang phục lịch sự, phù hợp với hoàn cảnh. Nếu không, bạn sẽ trở thành trò hề trong mắt các em.

6) Nói dông dài

Nói dông dài là nói lan man, không đâu vào đâu, làm tốn thì giờ một cách vô ích, gây nhàm chán cho người nghe. Thuyết trình bằng lời lẽ ngắn gọn, rõ ràng và cô đọng có sức thu hút và hiệu quả to lớn. Những giáo viên trẻ, thiếu kinh nghiệm thường hay nói nhiều với khối lượng thông tin lớn nhưng không tập trung vào nội dung cốt yếu nên hiệu quả bài giảng chưa cao. Lời khuyên là bạn không nên bỏ ra 5 phút để nói những điều có thể nói gọn trong 30 giây.

7) Giảng như đọc từ văn bản viết sẵn

Thiết kế được bài giảng chưa đủ, bạn phải nói được như đang đứng trước học sinh. Nếu quên những điểm mấu chốt, hãy ghi chú vào tờ giấy nhỏ và xem lại khi cần thiết. Tuy nhiên diễn thuyết không phải đơn giản là cầm tờ giấy được vạch sẵn và đọc to, rõ ràng từng chữ một. Nếu bạn chỉ cầm giấy và đọc thì không khác gì đang học môn "Tập đọc" ở trường. Với giáo viên, giáo án là cần thiết, nhưng nhuần nhuyễn giáo án mới làm cho bài giảng sinh động, hấp dẫn và hiệu quả.

8) Không tạo được không khí phấn khích

Những giáo viên giỏi thuyết trình luôn biết cách huy động sự chú ý của học sinh từ lúc bắt đầu tiết học và học sinh thường nhớ, hiểu những gì giáo viên giảng từ đầu đến cuối. Hãy giao lưu với học sinh mỗi khi có triệu chứng buồn ngủ xuất hiện. Hãy cho học sinh tham gia vào bài giảng của mình để tạo không khí gần gũi, cởi mở hơn. Như vậy, học sinh sẽ thấy thoải mái và tiếp thu tốt hơn những gì bạn nói.

9) Đứng yên như pho tượng

Những giáo viên giỏi thuyết trình không đứng yên như chào cờ trên bục giảng, vì làm như vậy bài giảng của họ sẽ trở nên nhạt nhẽo. Thay vào đó họ di chuyển qua lại, sử dụng cử chỉ đôi tay một cách chừng mực nhưng không quá lạm dụng. Họ rất linh hoạt trên bục giảng và sử dụng tất cả ngôn ngữ cơ thể có thể để làm cho bài giảng của mình thêm

sinh động. Điều này liên quan đến tính nghệ thuật trong giảng dạy của giáo viên.

10) Kết thúc bài giảng một cách nhạt nhẽo

Những giáo viên giỏi thuyết trình luôn dành cho phần kết bài giảng một ý mới thú vị chưa đề cập trong bài. Nghiên cứu cho thấy, không phải phần giữa bài giảng thường dùng để chuyển tải những ý quan trọng mới lưu lại cho người nghe mà chính phần kết thúc mới được họ lưu giữ nhiều nhất. Tính bất ngờ của phần kết thúc chính là bản lĩnh của diễn giả. Kết thúc bài giảng của giáo viên nên là những gợi mở thú vị hoặc câu chuyện hài hước liên quan tới bài học vì nó kích thích hứng thú học tập của học sinh.

4.2.5. Kĩ năng phản hồi

a. Thông tin phản hồi

– Thông tin phản hồi là gì?

Thông tin phản hồi là sự bình luận của cá nhân về hoạt động hay hành vi của người nào đó – những thông tin này có hiệu quả hay không; chỉ ra những điểm cần khắc phục; đưa ra gợi ý về cách khắc phục. Thông tin phản hồi có hai loại: tích cực và tiêu cực.

– Kĩ thuật đưa thông tin phản hồi:

✓ Thông tin phản hồi phải cụ thể.

✓ Người nhận hiểu được thông tin.

✓ Thông tin tích cực đưa ra trước, tiêu cực đưa ra sau.

✓ Thông tin phản hồi đến riêng từng cá nhân.

✓ Nhìn vào người tiếp nhận, thể hiện sự tôn trọng, thân thiện.

✓ Tạo điều kiện cho người nhận hỏi lại.

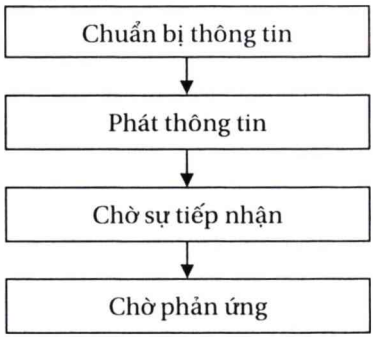
✓ Giọng nói tình cảm.

✓ Không làm phức tạp điều mình muốn nói.

✓ Không giễu cợt, công kích người nhận.

✓ Không tự đắc hoặc cường điệu hoá điều mình muốn nói.

– *Quy trình đưa thông tin phản hồi:*



– *Kĩ thuật nhận thông tin phản hồi:*

✓ Nhìn vào người đưa thông tin.

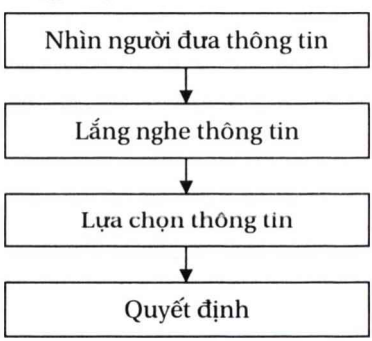
✓ Lắng nghe thông tin.

✓ Đảm bảo hiểu thông tin và chưa rõ có thể hỏi lại.

✓ Không chỉ dựa vào một nguồn thông tin.

✓ Lựa chọn thông tin và đưa tới quyết định làm gì để khắc phục/ phát huy.

– *Quy trình nhận thông tin phản hồi:*



– *Các tiêu chuẩn của thông tin phản hồi:*

✓ Cụ thể.

✓ Khách quan.

✓ Không quá nhiều hoặc quá ít.

✓ Lượng thông tin tích cực và thông tin tiêu cực tương đương nhau.

✓ Thông tin tiêu cực phải đưa ra được hướng giải quyết.

✓ Người nhận thông tin hài lòng.

...

Trong giao tiếp với học sinh, những thông tin phản hồi (đặc biệt trong việc chấm bài thi và ghi lời phê đánh giá) của giáo viên có ý nghĩa quan trọng. Nó giúp học sinh nhận thức được thái độ của giáo viên, biết rõ mình đã thực hiện mục tiêu học tập ở mức độ nào.. Chính vì vậy, khi sử dụng thông tin phản hồi, giáo viên cần chú ý các điểm sau đây:

– Thông tin phản hồi phải đúng, chính xác, được giải thích rõ ràng.

– Thông tin phản hồi phải đúng thời điểm (tốt nhất là sau khi nghe học sinh trả bài, ngay sau bài kiểm tra...).

– Thông tin phản hồi phải cụ thể và theo một tiêu chí nhất định (giúp học sinh biết mình đứng ở đâu trong mối quan hệ với mục tiêu học tập).

BÀI TẬP THỰC HÀNH

** Bài tập 1: Kĩ năng lắng nghe*

Bạn cùng với một người thứ hai thử dành khoảng thời gian một phút để lắng nghe tất cả những tiếng động xảy ra xung quanh mình hoặc từ xa vọng đến và ghi lại tất cả các tiếng động mà mình nghe được trên tờ giấy nháp, người lắng nghe thứ hai cũng vậy. Sau khi hai người ghi xong, thử so sánh kết quả với nhau. Kết quả là hai người lắng nghe không giống nhau 100%. Tại sao vậy? Tại vì con người khi nghe có khuynh hướng chọn lọc. Dù có chú ý, tập trung lắng nghe, nhưng tiếng động không được chọn sẽ không vào tai ta và não của chúng ta không chú ý đến và không ghi nhận tiếng động đó.

** Bài tập 2: Kĩ năng phản hồi tích cực*

Bạn thử rèn luyện bài tập phản hồi tích cực theo nguyên tắc sau: Khi có ai có lời tâm sự buồn nào đó với mình, bạn chỉ cần đáp lại bằng câu hỏi với người đó theo công thức mở đầu bằng "Hình như..." và sau đó dùng từ đồng nghĩa với từ mà người đó vừa dùng trong câu nói của họ. Ví dụ: A nói với bạn: "Hôm nay tôi làm việc rất mệt, tôi chán quá!". Phản hồi tích cực: "Hình như bạn đã trải qua một ngày vất vả lắm phải

không". Phản hồi tích cực là vì ta biết lắng nghe được tâm trạng của họ và họ cảm thấy mình được thấu hiểu và họ sẽ có nguồn cảm hứng để tâm sự tiếp. Ta đừng khuyên và cũng đừng phê phán họ.

** Bài tập 3*: Bạn thử thực hiện những điều chỉ dẫn trong bài học (phần kĩ năng lắng nghe) với một người quen biết và bạn sẽ nhận thấy người ấy thích thú hơn khi giao tiếp với bạn, vì bạn biết quan tâm và hiểu họ.

CÂU HỎI ÔN TẬP

1. Làm thế nào để lắng nghe hiệu quả? Lắng nghe có tác dụng như thế nào trong giao tiếp?
2. Bạn hãy nêu những cản trở thường gặp phải khi lắng nghe người khác.
3. Bạn hãy nêu năm loại dấu hiệu phi ngôn ngữ chứng tỏ bạn biết lắng nghe.
4. Rèn luyện kĩ năng giao tiếp là rèn luyện như thế nào?
5. Kĩ năng giao tiếp bao gồm những kĩ năng gì?
6. Làm thế nào để rèn luyện các kĩ năng giao tiếp?

5. ỨNG DỤNG GIẢI QUYẾT CÁC TÌNH HUỐNG SƯ PHẠM

5.1. Khái niệm về tình huống sư phạm

5.1.1. Định nghĩa

Một đặc trưng nổi bật của hoạt động sư phạm là tính tình huống. Trong quá trình dạy học – giáo dục, những tình huống có thể xảy ra trong tiến trình thực hiện bất kì ở một khâu, một hoạt động giáo dục nào và cũng có thể dự kiến trước được. Trong tâm thế giáo viên luôn ở trạng thái đón nhận và giải quyết có hiệu quả, sáng tạo những tình huống sư phạm diễn ra. Chính vì vậy hoạt động sư phạm là một hoạt động sáng tạo. Dựa trên kết luận của các nhà nghiên cứu Ph. Xpirin, M.A. Xtrepinxki: "Về bản chất, hoạt động sư phạm luôn là hoạt động sáng tạo, bởi vậy chúng ta phải xem xét tình huống sư phạm như là tình huống có vấn đề". Do đó, khi tiến hành nghiên cứu tình huống sư phạm trong hoạt động của giáo viên thì có thể xem nó như là tình huống có vấn đề trong hoạt động sư phạm.

Tình huống sư phạm là tình huống có vấn đề đối với nhà giáo dục, khi mâu thuẫn của quá trình giáo dục được bộc lộ rõ trong hoạt động giáo dục của họ. Đó là mâu thuẫn giữa một bên là cái chưa biết (cái chưa được học hoặc chưa được nghe, hoặc chưa được luyện tập đến nơi đến chốn...) với bên kia là cái phải giải quyết (tức là đòi hỏi giáo viên hoặc người giáo dục phải nỗ lực hoạt động trí tuệ hay nỗ lực tìm ra con đường, cách thức giải quyết sao cho phù hợp, sáng tạo và có hiệu quả).

5.1.2. Đặc điểm của tình huống sư phạm

– Tính có vấn đề

Tình huống sư phạm trong thực tiễn rất phong phú và đa dạng nhưng chúng có điểm chung là luôn chứa đựng một vấn đề (mâu thuẫn). Đó là mâu thuẫn giữa yêu cầu, nhiệm vụ của giáo dục với khả năng hiện có của học sinh và giáo viên là chủ yếu. Mâu thuẫn này được thể hiện rất đa dạng trong các tình huống sư phạm, khi nhà giáo dục nhận ra sẽ diễn đạt nó dưới dạng một câu hỏi cần phải tìm lời giải đáp.

– Tính phức tạp

Mỗi tình huống sư phạm có thể chứa đựng nhiều mâu thuẫn và nguồn gốc khác nhau của các mâu thuẫn tạo nên tính phức tạp của tình huống sư phạm.

Tình huống sư phạm là một trích đoạn của quá trình giáo dục, bởi vậy nó chịu sự chi phối của nhiều yếu tố, chủ quan và khách quan, trong hay ngoài quá trình giáo dục, các yếu tố của quá khứ, hiện tại và tương lai. Nhiều yếu tố tham gia làm cho việc xác định yếu tố cơ bản trở nên khó khăn hơn. Tính phức tạp của tình huống sư phạm phản ánh tính phức tạp của quá trình giáo dục.

– Tính bất ngờ

Tính bất ngờ của tình huống sư phạm chủ yếu được thể hiện ở thời điểm xuất hiện. Mặt khác, sự vận động của quá trình giáo dục chịu sự chi phối của nhiều yếu tố, trong đó không ít yếu tố nằm ngoài sự chi phối của nhà giáo dục. Trong trường hợp đó, tình huống sư phạm bất ngờ cả về thời điểm, nội dung và tính chất.

Nhà giáo dục bất ngờ với tình huống trước hết là do chính bản thân họ chưa hiểu biết đầy đủ về các quy luật vận động của quá trình giáo dục, về đặc điểm tâm lí đối tượng cũng như quy luật phát triển của chúng.

5.1.3. Các yếu tố cơ bản cấu thành tình huống sư phạm

Việc phân tích các tình huống sư phạm cho thấy, có rất nhiều yếu tố tham gia cả trực tiếp và gián tiếp tạo ra tình huống sư phạm, nhưng chúng đều xoay quanh ba yếu tố cơ bản, không thể thiếu đó là: yêu cầu giáo dục, giáo viên và học sinh.

a. Yêu cầu giáo dục

Quá trình giáo dục là tổng thể hay bộ phận đều phải có yêu cầu đặt ra từ trước. Nó được cụ thể hoá trong mục đích, nhiệm vụ giáo dục. Ở mức độ tổng thể, mục đích giáo dục phản ánh yêu cầu của xã hội về giáo dục. Đó là những nét cơ bản về năng lực và phẩm chất cần có ở sản phẩm giáo dục. Mục đích chung tổng thể đó được cụ thể hoá trong từng cấp học, môn học, bài học. Người giáo viên chủ yếu thực hiện những mục đích, yêu cầu ở bài học, môn học với đối tượng học sinh cụ thể. Những yêu cầu này chia thành hai nhóm, yêu cầu dạy học và yêu cầu giáo dục (nghĩa hẹp). Những yêu cầu về lĩnh hội tri thức, khái niệm... là những yêu cầu dạy học, còn những yêu cầu về thái độ, phẩm chất... là yêu cầu giáo dục. Người giáo viên giáo dục học sinh trên cơ sở những yêu cầu rất cụ thể. Nó là mục đích cho các hành động dạy hay giáo dục của họ. Đó là những yêu cầu với học sinh. Để thực hiện được hoạt động giáo dục, người giáo viên cần đạt được những yêu cầu nhất định. Đó là hệ thống các năng lực và phẩm chất cần có để đáp ứng các yêu cầu của hoạt động sư phạm. Trong mỗi hoạt động sư phạm cụ thể, các yêu cầu trên được thể hiện ở hệ thống nguyên tắc nhất định (nguyên tắc dạy học, giáo dục, giao tiếp sư phạm). Người giáo viên thực hiện đúng các nguyên tắc đó cũng có nghĩa là họ có đủ các phẩm chất và năng lực sư phạm cần thiết cho hoạt động sư phạm.

Xác định yêu cầu giáo dục là chức năng của nhà giáo dục nói chung. Những người giáo viên trực tiếp đứng lớp xác định những yêu cầu cụ thể về tri thức, kĩ năng, thái độ cần có ở học sinh. Những yêu cầu này phải dựa trên cơ sở yêu cầu chung của quá trình giáo dục tổng thể.

Những yêu cầu trên vừa có ý nghĩa định hướng cho người giáo viên trong hoạt động giáo dục, vừa là cơ sở đánh giá kết quả hoạt động của họ. Yêu cầu giáo dục thực sự phát huy được vai trò trên nếu nó vừa sức với cả giáo viên và học sinh. Nghĩa là bằng sự nỗ lực cố gắng họ có thể đáp ứng được.

So với khả năng của giáo viên và học sinh, mức độ phù hợp của yêu cầu giáo dục có thể ở các mức độ: phù hợp, chưa phù hợp và không phù hợp.

– Yêu cầu phù hợp là những yêu cầu cụ thể, rõ ràng, bằng sự nỗ lực học sinh, giáo viên hoàn toàn có thể đạt được mục đích trên cơ sở những điều kiện xác định. Đó là những cơ sở hợp lí để đánh giá hiệu quả hoạt động của giáo viên và học sinh.

– Yêu cầu chưa phù hợp tức là yêu cầu còn chung chung, chưa rõ ràng, chưa phản ánh đúng khả năng của giáo viên và học sinh (có phần cao quá hoặc thấp quá), do đó khó có thể đánh giá đúng hiệu quả hoạt động của giáo viên và học sinh.

– Yêu cầu không phù hợp là những yêu cầu xa vời với khả năng của giáo viên và học sinh cũng như điều kiện thực tế của hoạt động giáo dục. Với những yêu cầu này giáo viên và học sinh không thể đáp ứng được.

b. Giáo viên

Người giáo viên trực tiếp thực hiện các quá trình giáo dục bộ phận. Họ thực hiện chức năng giáo dục thông qua việc tổ chức các hoạt động cho học sinh. Mỗi hoạt động được triển khai thành nhiều hành động cụ thể. Các yêu cầu giáo dục sẽ được người giáo viên cụ thể hoá và thực hiện trong việc tổ chức từng hành động cho học sinh. Việc xác định những yêu cầu giáo dục cụ thể của người giáo viên chẳng những phụ thuộc vào yêu cầu chung mà còn phụ thuộc vào điều kiện, phương tiện của hoạt động và trình độ hiện có của học sinh. Người giáo viên, một mặt xác định yêu cầu giáo dục cụ thể đối với học sinh, mặt khác họ cũng phải nỗ lực để thoả mãn những yêu cầu giáo dục với chính mình.

So với yêu cầu giáo dục, khả năng của người giáo viên có thể được xác định ở các mức độ: đáp ứng, chưa đáp ứng đầy đủ và không đáp ứng.

– Đáp ứng: người giáo viên thoả mãn được yêu cầu giáo dục trên cơ sở nỗ lực, cố gắng của bản thân. Trong trường hợp cụ thể, có thể xét

khả năng đáp ứng của giáo viên đối với yêu cầu giáo dục cụ thể. Do vậy sẽ xuất hiện trường hợp họ đáp ứng được yêu cầu này mà không đáp ứng được yêu cầu khác.

– Chưa đáp ứng đầy đủ: năng lực của giáo viên có thể cao hơn hoặc thấp hơn yêu cầu giáo dục hay phẩm chất có những biểu hiện chưa phù hợp (với điều kiện, yêu cầu giáo dục). Chưa đáp ứng đầy đủ của giáo viên đôi khi có tính thời điểm trên cơ sở của những yêu cầu cụ thể.

– Không đáp ứng: Khả năng của giáo viên quá thấp hoặc có những biểu hiện về phẩm chất trái với yêu cầu giáo dục.

c. Học sinh

Người học sinh thực hiện các hoạt động do giáo viên tổ chức trên cơ sở những yêu cầu được đặt ra một cách khách quan. Mỗi học sinh là một nhân cách đang phát triển và khác biệt. Mỗi hoạt động hay hành động trong đó đều có mục đích, yêu cầu cần đạt tới. Khi thực hiện thành công hoạt động hay hành động, những yêu cầu mới được đặt ra với mức độ ngày càng cao hơn. Mỗi học sinh cần có những yêu cầu phù hợp với chính họ trên cơ sở những yêu cầu chung.

So với yêu cầu giáo dục, khả năng đáp ứng của học sinh có thể ở các mức độ: đáp ứng, chưa đáp ứng đầy đủ và không đáp ứng.

– Đáp ứng: học sinh luôn đạt được những yêu cầu giáo dục bằng sự nỗ lực, cố gắng của bản thân.

– Chưa đáp ứng đầy đủ: so với yêu cầu giáo dục, thường có biểu hiện thấp hơn, hoặc chưa phù hợp với chuẩn mực hành vi. Chưa đáp ứng có thể ở một thời điểm, với một yêu cầu cụ thể nào đó.

– Không đáp ứng: Không thoả mãn được yêu cầu giáo dục tuy rằng đã có những nỗ lực, cố gắng của bản thân hoặc có biểu hiện trái với yêu cầu giáo dục.

Khả năng của giáo viên và học sinh ở đây là khả năng thực tế, đó không chỉ là năng lực bên trong của họ mà còn phụ thuộc vào điều kiện, phương tiện cụ thể trong từng hoạt động giáo dục.

Có rất nhiều tình huống sư phạm, trong đó chủ yếu diễn ra sự tác động qua lại giữa giáo viên và học sinh. Yếu tố yêu cầu giáo dục có thể

không được nhắc tới nhưng không thể thiếu trong các tình huống sư phạm. Sự tác động qua lại giữa giáo viên và học sinh luôn phải dựa trên cơ sở là yêu cầu giáo dục. Có thể trích tóm tắt một số tình huống sư phạm làm ví dụ như sau:

Tình huống 1:

Hai tay tôi nhẹ nhàng xé trang sách. Thầy coi thi đi qua chỗ tôi... Linh tính báo cho biết tôi đang bị theo dõi... Tôi đã chép xong phần định lí, bắt đầu cúi xuống xem phần chứng minh thì có tiếng gọi:

– Em 212 (số báo danh của tôi) ngồi thẳng lên.

Vào lúc khom người nhìn xuống mặt ghế thì có tiếng gọi rất nghiêm khắc:

– Thí sinh số 212.

Tôi ngửng phắt đầu lên.

– Mời em đứng dậy. Thầy coi thi từ bục cao ra lệnh.

– Em hãy cầm tờ giấy lót chỗ ngồi của em lên đây!

Tôi thản nhiên đáp:

– Thưa thầy, chỗ em ngồi không có tờ giấy lót nào cả.

Lúc đứng lên tôi đã kín đáo đẩy cho tờ giấy rơi ra đằng sau.

Thầy coi thi bước nhanh xuống chỗ tôi:

– Tờ giấy này của ai?

– Em không biết, không phải của em.

– Tôi nhờ em nhặt trang sách giáo khoa mang lên đây.

Ra khỏi phòng thi, thầy coi thi gặp tôi ở hành lang, chỉ có mình tôi cúi mặt thẹn thùng. Thầy đưa cho tôi trang sách giáo khoa và nói:

– Em hãy dán trang sách này lại cho người sau còn dùng được. Không thể bắt người khác phải hứng chịu sai lầm của mình.

Tôi bật khóc vì xấu hổ và ân hận.

Học sinh phải trung thực trong thi cử là yêu cầu giáo dục trong tình huống này. Trong đó, yêu cầu giáo dục là phù hợp, giáo viên đáp ứng được yêu cầu giáo dục, còn học sinh có biểu hiện chưa đáp ứng yêu cầu giáo dục. Cách giải quyết của giáo viên thiên về tình cảm (phù hợp với đặc trưng của giao tiếp sư phạm), đã có kết quả rõ rệt.

Tình huống 2:

Tôi và anh Thành đang soạn bài, chợt một học sinh lấp ló ngoài cửa:

– Thưa thầy bạn Loan mất tiền ạ.

Anh Thành nói ngay:

– Bọn học trò chắc đang hãi lắm. Tính cậu nóng, sợ chúng thêm khiếp đảm, việc này để mình.

Anh Thành lên lớp hỏi đặc điểm của từng loại tiền bị mất rồi nhỏ nhẹ với cả lớp:

– Giờ đây thầy không nghi cho em nào cả, mong các em cũng nghĩ như vậy và đừng bàn tán gì khiến chuyện loang ra. Thầy tin là em nào lầm lỡ sẽ trả lại bạn, nếu ngại thì đưa thầy trả giúp.

Mười giờ tối hôm ấy anh gọi Loan lên phòng chúng tôi và đưa cho em số tiền hai trăm ngàn đồng bị mất lúc chiều.

– Loan ạ, một bạn của em hồi chiều mượn sách trong hòm em, thấy tiền bạn sinh tham, cầm số tiền đó. Bạn của em rất hối hận, mong em thứ lỗi. Thầy mong em thông cảm, không cần biết bạn ấy là ai. Nếu em có điều gì sau chuyện này thầy sẽ rất giận.

Sáng hôm sau tỉnh dậy, tôi nhìn thấy một gói nhỏ sau mép cửa, mở ra bất ngờ lại là hai trăm ngàn đồng. Tờ giấy gói tiền có dòng chữ học trò run bắn: "Em vô cùng ân hận, vô cùng biết ơn thầy".

– Thế này là thế nào anh Thành?

– Cậu biết rồi còn hỏi. Anh nháy mắt cười ra hiệu bí mật.

Học sinh có lòng tham cơ hội, một biểu hiện chưa phù hợp với yêu cầu về đạo đức. Tác động của giáo viên rất tế nhị, khéo léo, đạt hiệu quả cao.

Tình huống 3:

... Đến giờ của cô, bạn Hiền, lớp trưởng nói: "Thưa cô, cô bỏ quên cái ví tiền trong ngăn kéo chiều hôm qua ạ!" và bước lên trao lại ví cho cô. Cô quên cả việc ra hiệu cho học sinh ngồi xuống và mở ví ra đếm... và quát:

– Còn thiếu một tờ 200.000 đồng, cô cậu nào lấy, trả lại tôi ngay không thì không xong với tôi đâu.

Cô còn nói một thôi một hồi... Tự nhiên bạn Hiền lẳng lặng xách cặp ra khỏi lớp, thế là cả lớp bước theo.

Đây là tình huống mà giáo viên là người chưa đáp ứng được yêu cầu giáo dục. Đó là không tôn trọng và không tin tưởng vào học sinh của mình. Hành vi của cô giáo đã ảnh hưởng rất xấu đến học sinh. Việc giải quyết tình huống này phụ thuộc vào khả năng tự điều chỉnh của chính giáo viên. Phương thức hành vi của giáo viên đã được di chuyển nguyên xi từ cách ứng xử đời thường thậm chí là tầm thường trong đời sống xã hội vào học đường.

Tình huống 4:

Học trò A (học yếu):

– Em không thể trả lời được câu hỏi của cô.

Cô giáo:

– Đồ ngu! Đã là ngu thì có học vẫn cứ ngu, phải không nào?

Học sinh thôi học luôn.

Giáo viên và học sinh có biểu hiện chưa đáp ứng yêu cầu giáo dục, nhưng chính yêu cầu giáo dục cũng chưa phù hợp. Trước hết đây là yêu cầu quá cao với học sinh học yếu (chưa sát đối tượng), còn giáo viên chưa biết điều chỉnh cho phù hợp với đối tượng và xúc phạm học sinh. Để giải quyết tình huống này, giáo viên phải biết điều chỉnh yêu cầu giáo dục cho phù hợp với đối tượng và tự điều chỉnh thái độ với học sinh. Giáo viên yêu cầu tất cả học sinh trong lớp đều thực hiện một nhiệm vụ học tập nào đó mà không phân biệt trình độ của chúng sẽ làm xuất hiện loại tình huống trên.

Ba yếu tố: *giáo viên, học sinh* và *yêu cầu giáo dục* có mối quan hệ biện chứng trong tình huống sư phạm. Yêu cầu giáo dục có vai trò định hướng cho những tác động của giáo viên và đồng thời là đích rèn luyện của học sinh. Những tác động qua lại giữa giáo viên và học sinh luôn dựa trên cơ sở yêu cầu giáo dục và đó cũng là cơ sở để phân biệt tác động sư phạm với những tác động khác. Mặt khác, yêu cầu giáo dục cũng là cơ sở để đánh giá hiệu quả tác động của giáo viên tới học sinh. Việc xác định yêu cầu giáo dục phải dựa trên cơ sở khả năng của giáo viên, học sinh và những điều kiện phương tiện của hoạt động giáo dục.

5.1.4. Phân loại tình huống sư phạm

Tình huống sư phạm phản ánh tương quan không phù hợp giữa ba yếu tố: giáo viên, học sinh và yêu cầu giáo dục. Nếu yêu cầu giáo dục hợp lí, giáo viên và học sinh luôn đáp ứng được, sẽ không xuất hiện tình huống sư phạm. Khi một hoặc một số yếu tố trên có biểu hiện không phù hợp với những yếu tố còn lại, sẽ là nguyên nhân tạo nên tình huống sư phạm. Mức độ không phù hợp càng cao tình huống sư phạm càng gay cấn. Chẳng hạn yêu cầu học sinh phải lễ phép với giáo viên thì học sinh lại có biểu hiện vô lễ; yêu cầu học sinh phải nói năng có văn hoá thì có học sinh nói tục, chửi bậy... Tương quan không phù hợp giữa ba yếu tố kể trên là cơ sở để phân loại tình huống sư phạm thành bốn nhóm sau:

– Tình huống sư phạm do học sinh (học sinh chưa đáp ứng đầy đủ hoặc không đáp ứng được những yêu cầu, nhiệm vụ dạy học, giáo dục). Nhóm này có thể chia thành hai nhóm nhỏ hơn:

+ Học sinh chưa đáp ứng được những yêu cầu dạy học về kiến thức, kĩ năng, thái độ, thói quen trong quá trình học tập.

+ Học sinh chưa đáp ứng được yêu cầu giáo dục: Nhận thức chưa đúng, lệch lạc về các phẩm chất đạo đức, ý chí; thái độ chưa đúng, thậm chí lệch lạc với bạn bè, với giáo viên, những người khác và với bản thân; hành vi lệch chuẩn.

– Tình huống sư phạm do giáo viên (giáo viên chưa đáp ứng đầy đủ hoặc không đáp ứng được những yêu cầu dạy học, giáo dục). Nhóm này bao gồm:

+ Chưa đáp ứng được yêu cầu dạy học: Kiến thức chưa chuẩn, thậm chí sai; kĩ năng dạy học chưa đạt...; chưa phù hợp về phẩm chất nghề nghiệp (không yêu nghề, bi quan, phẩm chất đạo đức chưa chuẩn mực); hành vi chưa phù hợp, thậm chí trái với nguyên tắc dạy học, quy chế chuyên môn.

+ Chưa đáp ứng được yêu cầu giáo dục: Chưa đáp ứng về phẩm chất của nhà giáo dục (tư tưởng chính trị; đạo đức tác phong; thái độ xã hội); chưa đáp ứng về năng lực, kĩ năng giáo dục (nêu yêu cầu, khen thưởng và trách phạt...); chưa đáp ứng về năng lực giao tiếp sư phạm và tổ chức hoạt động xã hội.

– Tình huống sư phạm do chính yêu cầu giáo dục (yêu cầu giáo dục chưa phù hợp với thực tiễn giáo dục), bao gồm:

+ Chưa phù hợp với học sinh: Yêu cầu quá cao trong dạy học (khối lượng và độ khó của kiến thức quá cao so với khả năng lĩnh hội của học sinh...; yêu cầu không phân biệt đối tượng), thi (đánh giá) không phù hợp với nội dung chương trình (thường là quá rộng và cao); quá cao trong giáo dục (yêu cầu lí tưởng hoá...); quá thấp (chủ yếu trong dạy học đối với học sinh khá giỏi..).

+ Chưa phù hợp với giáo viên: Đặt chỉ tiêu quá cao so với khả năng phấn đấu của giáo viên và học sinh (chỉ tiêu lên lớp, tốt nghiệp, chỉ tiêu khá giỏi...); yêu cầu quá chung, chưa tính tới đặc điểm chuyên môn; chuẩn mực nghề nghiệp không thống nhất (chuẩn kĩ năng nghề nghiệp...).

+ Chưa phù hợp với điều kiện, hoàn cảnh thực tiễn: Nội dung xa rời với thực tế địa phương; phương tiện dạy học không đáp ứng được yêu cầu (dạy chay...); cơ sở vật chất thiếu thốn; một số yếu tố môi trường không thuận lợi cho công tác dạy học và giáo dục (quan niệm giáo dục của gia đình không phù hợp với giáo dục nhà trường; hoàn cảnh gia đình, dư luận xã hội không thuận lợi...).

– Tình huống sư phạm do nhiều yếu tố:

+ Tình huống sư phạm do hai yếu tố: giáo viên và học sinh; giáo viên và yêu cầu giáo dục; học sinh và yêu cầu giáo dục. Cả hai yếu tố có những biểu hiện chưa phù hợp ở cùng mức độ hay ở những mức độ khác nhau. Ví dụ như những tình huống sư phạm có nguyên nhân từ học sinh và đồng thời từ giáo viên. Sẽ có nhiều cách kết hợp như vậy tạo nên sự đa

dạng về nguyên nhân của các tình huống sư phạm. Việc giải quyết các tình huống sư phạm nhóm này rõ ràng phức tạp hơn ba nhóm trên.

+ Tình huống sư phạm do cả ba yếu tố: giáo viên, học sinh và yêu cầu giáo dục. Cả ba yếu tố đồng thời có những biểu hiện không phù hợp ở những mức độ khác nhau.

Bốn nhóm tình huống sư phạm do những nguyên nhân khác nhau tạo ra. Mỗi nguyên nhân lại có những biểu hiện đa dạng tạo nên sự phong phú, muôn vẻ của tình huống sư phạm. Mỗi nhóm tình huống sư phạm có hướng giải quyết khác nhau. Tác động tới học sinh nhằm thay đổi chúng cho phù hợp với yêu cầu giáo dục là hướng giải quyết nhóm tình huống sư phạm do học sinh gây nên. Hướng giải quyết nhóm tình huống sư phạm do giáo viên gây nên lại là tác động tới giáo viên để họ thoả mãn được các yêu cầu giáo dục (thường là giáo viên phải tự điều chỉnh). Trong tình huống sư phạm của nhóm tình huống sư phạm do chính yêu cầu giáo dục gây nên cần thay đổi, điều chỉnh chính yêu cầu giáo dục cho phù hợp với khả năng của giáo viên, học sinh. Tình huống sư phạm nhóm cuối cùng (tình huống sư phạm do nhiều yếu tố gây nên) đòi hỏi phải có tác động đồng thời tới hai hoặc ba yếu tố.

Khi xét tương quan giữa các yếu tố cấu thành tình huống sư phạm thì mới có thể phân loại được đầy đủ các tình huống sư phạm. Mỗi yếu tố hoặc nhóm yếu tố không phù hợp với các yếu tố còn lại sẽ là nguyên nhân, đồng thời là đối tượng tác động khi giải quyết tình huống sư phạm. Rõ ràng việc phân loại như vậy có ý nghĩa định hướng cho việc giải quyết tình huống sư phạm và giúp phân biệt rõ các tình huống sư phạm. Điều đó có ý nghĩa quan trọng để người giáo viên giải quyết thành công các tình huống sư phạm.

5.2. Nguyên tắc giải quyết tình huống sư phạm

5.2.1. Giải quyết các tình huống sư phạm phải tuân theo những nguyên tắc giáo dục

Nguyên tắc giáo dục là những tư tưởng chỉ đạo, phương hướng cơ bản quy định nội dung, phương pháp và hình thức tổ chức của quá trình

giáo dục; là những quy luật của quá trình giáo dục được nhận thức dưới dạng chuẩn mực chỉ đạo hành động.

Các nguyên tắc giáo dục:

– Tính mục đích và tính tư tưởng của công tác giáo dục.

– Giáo dục gắn với đời sống, với sự nghiệp công nghiệp hoá đất nước, phù hợp với xu thế phát triển của thời đại.

– Thống nhất ý thức và hành động trong công tác giáo dục.

– Giáo dục trong lao động và bằng lao động.

– Giáo dục trong tập thể và bằng tập thể.

– Tôn trọng nhân cách kết hợp với đòi hỏi học sinh một cách hợp lí.

– Kết hợp sự lãnh đạo sư phạm của giáo viên với việc phát huy tính chủ động, tính độc lập và tính sáng tạo của học sinh.

– Tính hệ thống, tính kế tiếp và tính liên tục trong công tác giáo dục.

– Thống nhất các yêu cầu giáo dục của nhà trường, gia đình và xã hội.

– Tính đến đặc điểm lứa tuổi và đặc điểm cá nhân học sinh trong công tác giáo dục.

– Bảo đảm tính toàn vẹn của quá trình giáo dục nhân cách.

5.2.2. Nguyên tắc giải quyết tình huống sư phạm

Giải quyết tình huống sư phạm là một hành động giáo dục nằm trong cấu trúc hoạt động giáo dục của người giáo viên.. Muốn giải quyết thành công tình huống sư phạm phải xác định được nguyên nhân (nguồn gốc của mâu thuẫn) của nó... Phân tích các yếu tố cấu thành tình huống sư phạm cho thấy, nguyên nhân có thể từ học sinh, giáo viên, yêu cầu giáo dục hoặc đồng thời từ hai hay ba yếu tố kể trên. Khi yếu tố nào là nguyên nhân thì phải tác động tới đối tượng đó để giải quyết tình huống sư phạm. Nghĩa là cần tác động điều chỉnh yếu tố đó sao cho phù hợp với các yếu tố còn lại. Rõ ràng đối tượng tác động không chỉ là học sinh mà còn là giáo viên và chính yêu cầu giáo dục. Khi tác động tới học sinh, thì chủ thể tác động là giáo viên nhằm giúp cho học sinh thoả mãn được yêu cầu giáo dục. Nếu nguyên nhân là giáo viên, thì họ phải tự điều chỉnh, hoặc tác động qua lại trong hội

đồng sư phạm hoặc dư luận giáo dục. Với yêu cầu giáo dục, việc điều chỉnh thường do hội đồng sư phạm thống nhất, giáo viên có thể điều chỉnh trong những yêu cầu cụ thể và với những học sinh cụ thể. Chẳng hạn, điều chỉnh yêu cầu đối với những học sinh giỏi hoặc yếu để khắc phục tình trạng chán học ở những học sinh này.

Với quá trình giáo dục, giải quyết tình huống sư phạm là điểm "nút" hay "cao trào" của việc giải quyết mâu thuẫn, còn với quá trình giao tiếp, đó là pha đặc biệt. Trong đó diễn ra sự tác động qua lại tích cực giữa giáo viên và học sinh. Để thực hiện tốt chức năng giáo dục của mình, hơn lúc nào hết, người giáo viên phải triệt để vận dụng các nguyên tắc giao tiếp sư phạm khi giải quyết các tình huống sư phạm. Đó là các nguyên tắc cơ bản sau:

– Bảo đảm tính giáo dục

Tình huống sư phạm luôn chứa đựng mâu thuẫn giáo dục, vì vậy mọi biện pháp được đề xuất để giải quyết tình huống sư phạm đều phải hướng đến đích giáo dục học sinh. Có những tình huống do giáo viên gây nên đôi khi bị bỏ qua hoặc giải quyết đại khái, do e ngại ảnh hưởng xấu đến uy tín giáo viên. Cách làm đó chẳng những không giữ được uy tín mà còn làm giảm uy tín trước học sinh. Trong những tình huống này, người giáo viên cần thực sự nghiêm khắc với mình, đó cũng là cách nêu gương tốt cho học sinh.

– Tôn trọng nhân cách học sinh

Nguyên tắc này đòi hỏi phải đối xử với học sinh như một nhân cách đang phát triển, tránh thái độ coi thường, sỉ nhục học sinh dưới mọi hình thức. Những hành vi mắng, chửi, nhục mạ, đánh đập học sinh là trái với nguyên tắc này. Những tình huống sư phạm mà nguyên nhân do học sinh gây nên rất dễ làm cho giáo viên tức giận, khiến họ có những hành vi vi phạm nguyên tắc trên. Những hành vi đó dần làm mất đi sự tôn trọng của học sinh đối với giáo viên.

– Đồng cảm với học sinh

Nguyên tắc này đòi hỏi người giáo viên phải biết đặt mình vào địa vị của học sinh, để cảm nhận nhu cầu, nguyện vọng, niềm tin... của các em.

Sự thấu hiểu học sinh giúp cho người giáo viên tìm được những biện pháp giải quyết tình huống sư phạm phù hợp. Tránh nhận thức, đánh giá học sinh theo lối áp đặt, dễ dẫn đến những biện pháp giải quyết sai lầm.

– Có niềm tin đối với học sinh

Phải biết tin vào mặt tốt của học sinh trong mọi tình huống giao tiếp. Niềm tin đó làm cho giáo viên luôn tìm những biện pháp thiện chí để giải quyết tình huống sư phạm. Sự nghi ngờ năng lực, phẩm chất của học sinh chẳng những làm cho tình huống trở nên trầm trọng hơn mà còn tạo ra rào cản cho sự phát triển năng lực và sự tiến bộ về phẩm chất của họ.

5.3. Các thành tố tâm lí cơ bản tham gia quá trình giải quyết tình huống sư phạm

Giải quyết tình huống sư phạm là thể hiện chức năng giáo dục của nhà giáo dục. Vì vậy cần có sự tham gia của mọi chức năng tâm lí, của toàn bộ nhân cách giáo viên, song chủ yếu là:

– Nhạy cảm trong quan sát học sinh và các sự kiện giáo dục, dạy học.

Để định hướng nhanh trong hành động, phải biết quan sát những biểu hiện của học sinh trong quá trình giáo dục vốn rất đa dạng. Có những biểu hiện là ngẫu nhiên, nhất thời, có những biểu hiện có tính ổn định. Đôi khi có những biểu hiện chỉ thoáng qua nhưng lại phản ánh trạng thái cảm xúc tinh tế của học sinh. Thậm chí có biểu hiện được tạo ra cố ý để che dấu hoặc làm lệch hướng sự quan tâm của giáo viên. Trong những biểu hiện muôn vẻ ấy cần phát hiện chính xác những biểu hiện chưa phù hợp với yêu cầu, nhiệm vụ giáo dục.

– Kĩ năng phân tích, tổng hợp các sự kiện trên cơ sở những tri thức sư phạm.

Làm cơ sở ở đây là những tri thức khoa học về quá trình giáo dục. Đó là những hiểu biết về mục đích, nguyên tắc, phương pháp giáo dục, giao tiếp sư phạm... Khả năng phân tích này giúp cho người giáo viên nhận thức một cách khoa học bản chất của sự kiện, hiện tượng giáo dục.

Tình huống sư phạm đôi khi có những biểu hiện bên ngoài ồn ào, gay cấn nhưng không hẳn vấn đề của tình huống cũng gay cấn như vậy. Sự phân tích xoay quanh tương quan của ba yếu tố trong mỗi sự kiện giáo dục cụ thể. Đặc biệt là phân tích được yêu cầu, nhiệm vụ giáo dục đối với giáo viên và học sinh trong mỗi trường hợp, hoàn cảnh cụ thể. Khả năng phân tích cho phép người giáo viên có thể xác định đúng vấn đề của tình huống cũng như mức độ của nó. Điều này có nghĩa đặc biệt để xác định biện pháp giải quyết.

– Hiểu biết đặc điểm tâm lí học sinh

Cùng là một biểu hiện chưa phù hợp với yêu cầu, nhiệm vụ giáo dục nhưng mức độ gay cấn, phức tạp lại không giống nhau ở mỗi học sinh. Nhờ hiểu biết đặc điểm tâm lí của từng học sinh mà người giáo viên có thể xác định những biện pháp tác động phù hợp. Sai lầm ở đây thường là gán cho học sinh những đặc điểm do suy luận từ giáo viên. Cách nhận thức như vậy chỉ làm cho vốn hiểu biết về tâm lí học sinh của giáo viên trở nên xa lạ với đặc điểm vốn có của nó. Biết tìm hiểu đặc điểm tâm lí học sinh bao hàm khả năng quan sát hành vi, cử chỉ bề ngoài và trên cơ sở đó phán đoán trạng thái tâm lí bên trong, đặc biệt là phán đoán về động cơ hành vi của học sinh. Với học sinh Trung học cơ sở, do khả năng kiềm chế chưa tốt nên dễ có những hành vi bột phát. Đây là đặc điểm rất cần lưu ý khi phân tích, đánh giá và giải quyết tình huống sư phạm ở lứa tuổi này.

– Tính linh hoạt, mềm dẻo của tư duy sư phạm

Thành tố tâm lí này cho phép người giáo viên phân tích tình huống sư phạm ở nhiều góc độ khác nhau và đề xuất nhiều phương án giải quyết tình huống sư phạm. Họ nhanh chóng điều chỉnh mức độ, cách thức giải quyết cho phù hợp với từng đối tượng, từng thời điểm cụ thể. Cùng một loại tình huống, nhưng biểu hiện rất đa dạng, nên cách giải quyết không thể cứng nhắc hoặc lặp lại đơn điệu. Tính linh hoạt còn giúp người giáo viên phối hợp được các biện pháp, nhằm phát huy hiệu quả của chúng.

– Thái độ tôn trọng học sinh

Thành tố tâm lí này mang ý nghĩa như một nguyên tắc không thể thiếu để người giáo viên giải quyết thành công các tình huống sư phạm.

Cần phải coi học sinh là những nhân cách đang phát triển, họ có nghĩa vụ và quyền lợi nhất định trước xã hội. Những tác động tới họ thực sự có ý nghĩa khi dựa trên nền tảng tôn trọng nhân cách đang phát triển của họ. Mọi tác động dựa trên sự coi thường hoặc sỉ nhục học sinh luôn có ảnh hưởng tiêu cực về mặt giáo dục. Tôn trọng nhân cách bao hàm sự tin tưởng vào học sinh và tinh thần lạc quan của nhà giáo dục. Tôn trọng học sinh cũng có nghĩa tôn trọng quan điểm, niềm tin đúng đắn của các em. Đây là cơ sở để người giáo viên tránh được tình trạng áp đặt quan niệm của mình cho học sinh. Những phân tích chỉ được coi là khách quan nếu người giáo viên thực sự tôn trọng học sinh.

– Tình cảm nghề nghiệp

Đó là lòng yêu nghề, yêu trẻ, quý trọng vốn tri thức của loài người. Tình cảm nghề nghiệp tạo nên sức thúc đẩy người giáo viên trong quá trình giải quyết tình huống sư phạm. Xác định các biện pháp giải quyết tình huống sư phạm là công việc khó khăn, đôi khi còn lâu dài, đòi hỏi sự căng thẳng trí tuệ. Tình cảm nghề nghiệp sẽ là động lực mạnh mẽ để con người có thể vượt qua được những khó khăn như vậy. Tình cảm nghề nghiệp là động lực cho quá trình tư duy sư phạm. Giải quyết tình huống sư phạm đòi hỏi người giáo viên phải tích cực tư duy tìm biện pháp phù hợp, hiệu quả. Quá trình đó đôi khi kéo dài và những biện pháp được đề xuất không phải lúc nào cũng đúng. Trong những trường hợp như vậy cần thiết phải tự phân tích, đánh giá nghiêm túc những biện pháp đã thực hiện. Chỉ có như vậy giáo viên mới có được vốn kinh nghiệm cần thiết để giải quyết thành công các tình huống sư phạm.

– Khả năng tự chủ

Khả năng tự chủ đặc biệt có ý nghĩa khi học sinh có biểu hiện xúc phạm giáo viên một cách bất ngờ, dễ khiến hành động của họ bị chi phối bởi sự tức giận cao độ. Khi đó rất có thể giáo viên sẽ có những hành vi vượt khỏi khuôn khổ một hành động giáo dục. Trong những trường hợp như vậy, vấn đề mới của tình huống sẽ nảy sinh, nguyên nhân của tình huống không chỉ là học sinh nữa mà còn là chính giáo viên. Việc giải quyết những tình huống như vậy sẽ càng phức tạp hơn. Khả năng tự chủ còn giúp người giáo viên chủ động trong giao tiếp với học sinh và kiên trì với mục đích giáo dục của mình.

Trên đây là những thành tố tâm lí cơ bản trong quá trình giải quyết tình huống sư phạm. Với đối tượng lao động sư phạm là nhân cách đang phát triển của học sinh thì công cụ lao động sư phạm phải là nhân cách của chính người thầy. Nếu có được những năng lực và phẩm chất điển hình, người giáo viên sẽ có uy tín đối với học sinh. Đó là điều có ý nghĩa quyết định thành công của việc giải quyết các tình huống sư phạm.

5.4. Kĩ năng giải quyết tình huống sư phạm

5.4.1. Định nghĩa kĩ năng giải quyết tình huống sư phạm

Trên cơ sở phân tích các khái niệm có liên quan ở trên, kĩ năng giải quyết tình huống sư phạm có thể diễn đạt như sau:

Kĩ năng giải quyết tình huống sư phạm là sự thực hiện hợp lí và có kết quả ổn định hành động giải quyết tình huống sư phạm với những điều kiện xác định.

Đây là một trong những kĩ năng sư phạm cơ bản của người giáo viên. Tuy nhiên kĩ năng này nghiêng về tính nghệ thuật hơn là tính kĩ thuật, đó là biểu hiện cụ thể tính nghệ thuật của nghề dạy học. Hành động giải quyết tình huống sư phạm là một hành động sư phạm phức hợp, thiên về hành động trí óc, vì vậy kĩ năng giải quyết tình huống sư phạm cũng là dạng kĩ năng phức hợp, hay kĩ năng bậc 2.

5.4.2. Quy trình giải quyết tình huống sư phạm

Bước 1: Phân loại tình huống theo vấn đề giáo dục thường gặp, chẳng hạn:

+ Những học sinh hay gây mất trật tự.

+ Hay bỏ tiết.

+ Hay gây gổ, đua đòi bạn bè xấu...

+ Hay vô lễ với người lớn.

+ Ít quan tâm tới công việc tập thể.

+ Những tình huống cần phối hợp với gia đình, cá nhân và xã hội giải quyết như: học sinh đánh nhau; có những biểu hiện không lành mạnh trong sinh hoạt, lối sống, như: nghiện hút, bè phái, trốn nhà, học kém...

+ ...

Bước 2: Phân tích, tìm nguyên nhân của tình huống sư phạm

Muốn lựa chọn các phương án giải quyết tốt các tình huống giả định, hay đã gặp, phải phân tích tìm đúng nguyên nhân của hiện tượng, phải đặt ra câu hỏi và tìm cách trả lời.

+ Nguyên nhân nào dẫn tới tình huống đó?

Ví dụ: Tại sao học sinh được điểm kém? tại sao học sinh bỏ học? tại sao cha mẹ học sinh không nói thật hiện tượng học sinh bỏ nhà? hay đánh nhau?... Mỗi thầy cô giáo phân tích, tìm ra được nguyên nhân chính xác sẽ giúp cho thầy cô có giải pháp hợp lí. Nếu chưa tìm ra được nguyên nhân thì thầy cô phải bằng mọi cách xác định được nguyên nhân của tình huống. Có khi một hiện tượng có thể do nhiều nguyên nhân.

+ Nguyên nhân nào là nguyên nhân chính?

Xác định đúng nguyên nhân chính có ý nghĩa rất quan trọng, vì đó là gốc rễ nảy sinh hiện tượng, ví dụ học sinh *hay xin tiền, lấy tiền của bố mẹ*. Có thể có nhiều nguyên nhân như: ở lứa tuổi học sinh, muốn tự khẳng định, thích khám phá cái mới lạ, thích làm thủ lĩnh nên đua đòi, tiêu xài để *thu hút sự chú ý của bạn bè, để khẳng định vị trí trong nhóm*. Nhưng cũng có *nguyên nhân bị kẻ xấu khống chế* mà học sinh đó phải làm theo. Song, cũng có nguyên nhân do cha mẹ nuông chiều, từ nhỏ đã được thoả mãn những yêu cầu vô lí. Do sai lầm về phương pháp giáo dục của cha mẹ, từ nhỏ *hình thành ở học sinh tính ích kỉ, một thói quen đòi hỏi về vật chất, không biết quý trọng lao động của cha mẹ, của người khác*. Còn có nguyên nhân trong đời làm thầy giáo tôi đã gặp đó là lấy tiền để giúp đỡ bạn trong lớp gặp khó khăn. Bạn thân trong lớp sẽ phải bỏ học vì hoàn cảnh khó khăn, muốn giúp bạn, em N đã tìm các lí do khác nhau để xin tiền bố mẹ, và đôi khi không tìm được lí do gì hợp lí nên N đã rút tiền trong ví của mẹ... rồi một lần bị bắt quả tang, tra khảo mãi em N mới nói thật lấy tiền giúp bạn.

Bước 3: Tìm các phương án giải quyết hợp lí, có hiệu quả nhất tình huống sư phạm

- Trước hết phải đặt câu hỏi "*Có bao nhiêu cách giải quyết?*". Mỗi nguyên nhân có rất nhiều cách giải quyết. Phải nêu lên tất cả các

phương án giải quyết, sau đó lựa chọn phương án tối ưu của từng cách giải quyết.

– Chọn phương án tối ưu, dựa vào các đặc điểm của hiện tượng: trước hết dựa vào động cơ của hành vi. Chẳng hạn, ví dụ trên cho thấy "*Lấy tiền giúp bạn nghèo*" là một động cơ tốt. Cần khuyến khích hợp lí, nâng niu việc làm vì người khác, nhất là biết chia sẻ khó khăn với bạn và người xung quanh. Nhưng cũng phải chỉ ra cho các em biết cách làm của em N là không hợp lí. Gợi ý cho học sinh thảo luận có bao nhiêu cách giải quyết. Chắc chắn học sinh sẽ nêu lên được:

+ Bàn với tập thể lớp, quyên tiền để giúp bạn.

+ Báo cáo với nhà trường, tìm một nguồn tài trợ học sinh nghèo vượt khó.

+ Nói chuyện bố mẹ, xin bố mẹ giúp đỡ trong khuôn khổ hoàn cảnh gia đình cho phép.

+ Tìm một việc gì đó phù hợp cho bạn lao động để có thêm thu nhập.

+ ...

Nguyên tắc chung là tìm phương án tối ưu, hoặc kết hợp các cách giải quyết. Giáo viên tích cực, chủ động bàn với tập thể học sinh và các giáo viên khác sẽ tìm được cách giải quyết tốt nhất.

Thích tiêu tiền *vì "sĩ diện" với bạn bè* và *vì tính ích kỉ*. Mới xem tưởng như là một, nhưng về bản chất rất khác nhau, vì vậy phải có cách giải quyết khác nhau. Nếu chỉ vì "*sĩ diện*" thì thông qua bạn bè thân, qua tác động khuyên giải của cha mẹ, thầy cô... có thể làm chuyển biến nhận thức, thái độ và hành vi của học sinh đó được. Nhưng nếu vì tính ích kỉ, thiếu tình thương yêu cha mẹ, không coi trọng giá trị của lao động thì đòi hỏi các biện pháp tác động phải mạnh hơn, nghiêm khắc hơn, thường xuyên hơn, kết hợp nhiều lực lượng hơn để vừa chuyển biến nhận thức, hạn chế thói quen xấu, làm cho học sinh không có cơ hội nảy sinh hành vi xấu; quản lí chặt chẽ hơn. Đôi khi phải tạo cơ hội cho các em chứng kiến những người lao động vất vả, nếu có cơ hội phải cho các em lao động thực sự để thấy giá trị của lao động. Không được thoả mãn những nhu cầu tiêu xài không hợp lí ở các em. Đã có những bậc cha mẹ không cho con tiền tiêu xài vô lí, mà dùng tiền đó để giúp đỡ những người khó khăn xung quanh và giải thích cho con hiểu về

ý nghĩa của sự chia sẻ đó. *Giáo dục sửa chữa tính ích kỉ là một quá trình không đơn giản, đòi hỏi thầy cô giáo, các bậc cha mẹ phải kiên trì và có nghệ thuật tác động một cách hệ thống, liên tục và có sự thống nhất giữa các thành viên trong gia đình, giữa nhà trường và gia đình.*

Bước 3 là bước rất quan trọng, vì khi xác định các phương pháp giải quyết chính là đã định hướng được cho hành động đạt đến mục tiêu giải quyết tình huống có hiệu quả.

Người sinh viên sư phạm phải chuẩn bị những kiến thức trên cho các đợt đi thực tập sư phạm cũng như cho tương lai, vì đó là nội dung của công tác dạy học và giáo dục. Có chuẩn bị tốt những kiến thức trên thì mới không lúng túng khi trao đổi với các bậc cha mẹ, hoặc trực tiếp phải giải quyết những tình huống xảy ra trong lớp.

5.5. Bài tập thực hành giải quyết một số tình huống sư phạm

Dưới đây là một số nội dung tình huống sư phạm thường gặp. Hãy phát triển chúng thành tình huống sư phạm và tìm phương án giải quyết hoặc đưa ra lời bình luận, từ đó rút ra các kết luận sư phạm cần thiết.

– Giáo viên đã vào lớp giảng bài, một học sinh hay đi muộn xin vào lớp.

– Khi giáo viên đang dạy, học sinh làm việc riêng (đọc truyện).

– Một giáo viên mới về nhận công tác. Khi vào lớp, có học sinh cố tình không đứng dậy chào.

– Sau kì nghỉ Tết Nguyên đán, giáo viên tiến hành kiểm tra theo kế hoạch, lớp trưởng xin khất sang buổi khác.

– Một giáo viên đã nhận được câu hỏi trái với chuyên môn của mình và chưa thể trả lời ngay được.

– Một giáo viên dạy thay đồng nghiệp bị ốm, khi gần đến lớp, giáo viên đó nghe thấy lớp trưởng thông báo: Cô giáo bị ốm rồi, về thôi! Cả lớp reo lên rồi hào hứng chuẩn bị ra về.

– Trong một giờ Lịch sử, giáo viên nói rất hùng hồn sự kiện Thoát Hoan chui ống đồng để quân sĩ khiêng khi tháo chạy. Một học sinh đã phát ngôn tự nhiên: nói khoác!

– Một học sinh bị tai nạn phải đến lớp bằng một chân giả. Trong một giờ học giáo viên tình cờ yêu cầu học sinh tìm từ trái nghĩa với từ "chân thật". Một học sinh nói ngay một cách đắc ý: "chân giả".

– Một học sinh có dị tật bẩm sinh đã bị bạn bè trêu chọc đến nỗi tự bỏ học.

– Một học sinh có hoàn cảnh éo le (con ngoài giá thú; hoàn cảnh kinh tế khó khăn), bị bạn bè trêu chọc đến mức không dám đến lớp.

– Một học sinh gọi giáo viên mới ra trường là chị (anh).

– Khi coi thi, giáo viên phát hiện một học sinh không làm được bài, đang có thái độ cầu xin.

– Một đồng nghiệp phản ánh lại với giáo viên chủ nhiệm, có một học sinh đã xúc phạm họ (thực chất là học sinh đó đã vô tình).

– Khi đang coi thi giáo viên phát hiện một học sinh là con của người quen đang sử dụng tài liệu.

– Một giáo viên dạy Văn tên là An đang đi về lớp, đã nghe tiếng một học sinh: An vào đấy.

– Một học sinh có vẻ mệt mỏi, đã báo cáo ốm và xin phép về nhà. Tan học giáo viên đến nhà học sinh đó. Trên đường đi đã phát hiện học sinh đang chơi điện tử ở cửa hàng Internet.

– Một học sinh cho học sinh khác chép bài trong giờ kiểm tra, khi được hỏi: Vì sao lại cho bạn chép bài như vậy? Học sinh đó đã trả lời: Đó là giúp bạn.

– Đang là giờ học, một học sinh không xin phép, cứ điềm nhiên ra ngoài.

– Khi giáo viên chủ nhiệm hỏi lí do vắng của một học sinh, lớp trưởng đã báo cáo lí do ốm, một lát sau học sinh đó đến lớp trong trạng thái bình thường.

– Có học sinh không ghi bài trong giờ học Giáo dục công dân, khi giáo viên hỏi tại sao, đã trả lời "Môn này không cần thiết".

– Khi hỏi một học sinh: Vì sao lại đánh nhau với bạn? Học sinh đó trả lời: Bạn ấy bảo em là đồ hèn nhát.

– Giáo viên vào lớp muộn, nhận thấy nhiều học sinh vắng mặt. Khi được hỏi lí do, lớp trưởng rụt rè thưa: "Chờ thầy lâu nên các bạn tự bỏ về đấy ạ".

– Có học sinh lực học trung bình xung phong trả lời một câu hỏi khó, giáo viên nói ngay: "Câu này em không trả lời được đâu, đừng làm mất thời gian của các bạn".

– Đang giảng bài, giáo viên chợt nhận ra một điều gì đó được giảng chưa chính xác.

– Khi ra chơi, một học sinh đã phát hiện và nói với giáo viên một chi tiết chưa đúng trong bài giảng của giáo viên đó.

– Giáo viên trừng phạt một học sinh mà hoá ra là học sinh đó không có lỗi.

– Một học sinh vô tình xúc phạm một giáo viên. Giáo viên đó đã rất tức giận, yêu cầu giáo viên chủ nhiệm kỉ luật học sinh đó.

– Một giáo viên, vì tức giận đã nói những lời xúc phạm học sinh, học sinh đó đã xé vở và bỏ ra về.

– Vì tức giận, giáo viên mắng học sinh là "ngu", có học sinh nói theo: "Có ngu thì mới đi học!"

– Một số học sinh chưa làm bài, giáo viên quyết định không dạy giờ đó cho cả lớp, học sinh khác đã thắc mắc: Chúng em không có lỗi sao lại bị phạt?

– Đã trống hết giờ, giáo viên nói: Xin các em năm phút để kết thúc bài. Một học sinh nói: "Hôm nào cũng có giáo viên xin giờ".

– An là học sinh cá biệt lớp 7C, rất nghịch và hay đánh nhau. Vừa hay tin trong lớp có học sinh đánh nhau, giáo viên chủ nhiệm đã gọi ngay An lên văn phòng để trách mắng. Về lớp với tâm trạng rất buồn, An lẳng lặng xách cặp ra về.

– Một giáo viên khi trả bài luôn chê đủ điều, có học sinh ngao ngán nói: "Có cố gắng mấy cũng chẳng được khen".

– Giáo viên hay tin trong lớp có một đôi yêu nhau. Một buổi kiểm tra đầu giờ, giáo viên lần lượt gọi hai học sinh trên lên bảng với những câu hỏi khó dồn dập, không trả lời được phải cùng đứng trước lớp. Lúc đó giáo viên kết luận: Các em đã thấy tác hại của việc yêu quá sớm chưa!

– Một học sinh bị ốm không hoàn thành được bài làm về nhà, nghe lí do này, giáo viên đã nói: Không được lười biếng!

– Một học sinh có học lực trung bình đã nỗ lực làm được bài toán khó, cậu hài lòng khi mường tượng lời khen của giáo viên. Khi xem bài, giáo viên nói: Ai đã cho em chép bài!

6. TEST ỨNG XỬ SƯ PHẠM

Tìm hiểu khả năng ứng xử sư phạm của bản thân (sinh viên sư phạm)

Cách tiến hành: dùng phép thử gồm các tình huống sau đây. Mỗi tình huống có ba cách giải quyết, bạn hãy lựa chọn cách giải quyết phù hợp với suy nghĩ và cách xử sự của bạn.

– Bạn trừng phạt học sinh phạm lỗi nhưng hoá ra là học sinh đó không có lỗi. Bạn hành động như thế nào?

a1. Không đả động đến chuyện đó nữa, vì sợ mất uy tín.

b1. Xin lỗi học sinh đó ngay.

c1. Không nói đến sự việc xảy ra, sau đó nhân dịp nào đó bạn nói với học sinh rằng "người lớn cũng có lúc sai lầm".

– Khi sắp hết giờ học, có học sinh làm bạn bực mình vì những câu *thắc mắc "hóc búa" ngoài sự chuẩn bị của bạn. Bạn sẽ giải quyết thế nào?*

a2. Ngắt lời học sinh ngay.

b2. Giễu cợt câu hỏi của học sinh đó và từ chối yêu cầu của học sinh đó.

c2. Giải thích cho học sinh đó rằng, chính bạn đang muốn đặt câu hỏi đó cho tất cả các em suy nghĩ, giờ học sau bạn và học sinh sẽ tìm cách trả lời.

– Cô em bạn ngây thơ kể rằng, nó vừa được bầu làm lớp trưởng. Bạn tỏ thái độ thế nào?

a3. Không nói gì, coi đó là chuyện của trẻ con.

b3. Giải thích cho nó, ở cương vị mới này nó phải làm gì.

c3. Nói với nó: "Em thông minh nhất lớp nên làm lớp trưởng là chuyện dĩ nhiên".

– Một học sinh trong lớp rụt rè đưa cho bạn một mảnh giấy đã nhàu nát và nói đây là bức thư của N gửi cho một bạn gái cùng lớp. Cuối thư ấy có dòng chữ của bạn gái ấy: "đồ mất dạy". Nhận ra đúng chữ của N. bạn sẽ giải quyết thế nào?

a4. Phê bình N trước lớp để ngăn chặn các trường hợp tương tự.

b4. Nổi giận, mắng học sinh N.

c4. Gặp riêng, trò chuyện với N và gặp gỡ cha mẹ em để cùng phối hợp khuyên nhủ.

– Theo kế hoạch, hôm nay có 15 phút kiểm tra viết. Khi bạn yêu cầu học sinh làm bài thì lớp trưởng đứng dậy báo cáo: "Hôm qua cả lớp đi thăm chùa Hương, xin khất thầy (cô) chuyển bài kiểm tra sang bài học sau. Bạn xử trí thế nào?

a5. Rầy la học sinh, kiên quyết tiến hành kiểm tra để xây dựng nề nếp học tập.

b5. Cho học sinh 15 phút xem lại bài để học sinh nào thường xuyên học bài thì nhớ lại được, còn em nào lười học thì không "cứu vãn" nổi. Sau đó vẫn kiểm tra.

c5. Thông cảm ngay với học sinh, để buổi sau kiểm tra cũng được.

– Có học sinh hay gây gổ với các bạn, học lực lại quá yếu. Một hôm em dũng cảm cùng người khác bắt được kẻ gian. Bạn đánh giá thế nào về hành động này?

a6. Coi hành động của học sinh này là bột phát nên không cần quan tâm đến.

b6. Không dám khen việc làm này, sợ em đó không sửa chữa khuyết điểm của mình.

c6. Kịp thời khen em trước lớp, đề nghị trường khen và thông báo về gia đình.

Cách xử lí: nếu tất cả các câu trả lời của bạn đánh dấu vào c1; c2; b3; c4; b5; c6 thì có thể xem như bạn biết ứng xử sư phạm. Nếu bạn chỉ đánh dấu được dưới 6 giải pháp trên đây, bạn đã bỏ lỡ một hay một số tình huống có thể giáo dục học sinh. Nếu bạn chỉ đánh dấu được từ 1 đến 3 điểm trên, bạn nên xem lại cách ứng xử sư phạm của mình.

7. NHỮNG TÌNH HUỐNG SƯ PHẠM THƯỜNG GẶP

1) Bạn vừa gọi học sinh lên để kiểm tra bài cũ. Em ấy thưa rằng "Thưa thầy/ em không thuộc bài". Bạn sẽ xử lí thế nào?

2) Trong giờ học, bạn đang giảng bài và nhận thấy nhiều học sinh nghe giảng một cách uể oải, mệt mỏi khác thường. Lúc đó bạn sẽ làm gì? Tại sao bạn lại làm như vậy?

3) Trong phần thảo luận nhóm, khi trình bày ý kiến thắc mắc, có một học sinh muốn hiểu một vấn đề ngoài sự chuẩn bị của bạn. Trước tình hình này bạn sẽ xử lí thế nào?

4) Trong khi đang giảng bài một học sinh đứng lên hỏi một vấn đề không liên quan đến bài mà bạn đang giảng. Bạn sẽ xử lí thế nào?

5) Buổi sáng bạn báo nghỉ dạy vì bị ốm. Đến chiều, đang xem bóng đá trên sân vận động bạn gặp đúng nhóm học sinh của lớp mình báo nghỉ buổi sáng. Bạn sẽ xử lí thế nào?

6) Bạn bước vào lớp và ngay lập tức nhận ra rằng phòng học rất bẩn, rất nhiều rác. Bạn sẽ xử lí thế nào?

7) Vào đầu giờ học bạn gọi học sinh Tuấn lên kiểm tra. Tuấn lẳng lặng bước lên bảng, đặt quyển vở lên bàn giáo viên. Cuốn vở nhăn nheo, nhàu nát. Câu trả lời của Tuấn không xuất sắc nhưng cũng đủ ý. Bạn sẽ xử lí thế nào?

8) Khi giáo viên đang giảng bài, Hoa tranh thủ lấy bản đồ ra tô. Em không biết là thầy giáo đã nhìn thấy. Thầy ngừng giảng gọi: –"Em Hoa nhắc lại vấn đề tôi vừa giảng". Hoa đứng yên, không trả lời được. Thầy giở sổ điểm ra và tuyên bố "Hai điểm". Hoa ngập ngừng hỏi lại: –"Thưa thầy, vì sao ạ?". – "Vì em không chú ý nghe bài" – Thầy trả lời. – "Nhưng đó là những điều thầy vừa giảng, em chưa

thể nhớ hết được" – Hoa cố giải thích. Trong trường hợp này bạn sẽ xử lí thế nào?

9) Tiết học này là giờ kiểm tra một tiết. Bước vào lớp bạn thấy tất cả học sinh đã ngồi đông đủ nhưng bảng thì chưa lau và không có khăn lau bảng. Bạn sẽ làm gì?

10) Trong giờ thảo luận nhóm, một nhóm học sinh tranh luận rất sôi nổi về ý kiến "đúng – sai". Bạn sẽ làm gì để duy trì trật tự?

11) Trong khi bạn đang giảng bài có một học sinh ngồi nói chuyện riêng, bạn sẽ giải quyết như thế nào?

12) Trong khi bạn đang giảng bài cả lớp hoạt động rất tích cực để tham gia xây dựng bài nhưng có một học sinh ngồi im lặng từ đầu giờ học đến 20 phút. Bạn sẽ giải quyết như thế nào? Tại sao?

13) Trong giờ học bạn đặt một câu hỏi về nội dung vừa học, đã có 3 học sinh đứng lên nhưng không trả lời được câu hỏi. Bạn giải quyết như thế nào?

14) Nếu học sinh chưa quen cách ghi chép bài học trong khi với nghe giảng theo phương pháp "tai – tay – mắt", bạn sẽ giải quyết như thế nào?

15) Trong khi chia nhóm cho học sinh thảo luận (mỗi nhóm 7 em) bạn phát hiện ra rằng mỗi nhóm chỉ có 2 em làm việc. Bạn sẽ giải quyết như thế nào?

16) Trong khi giảng bài, giáo viên đã nói nhầm một sự kiện khoa học. Nếu là người giáo viên này bạn sẽ giải quyết như thế nào?

17) Cô giáo A do sơ ý nên khi chấm bài kiểm tra Toán của em học sinh X nên đã cho em điểm kém, mặc dù em làm đúng nhưng theo cách giải khác với đáp án của cô. Khi trả bài em X thắc mắc và trình bày chi tiết cách làm của mình. Nếu là cô giáo A, bạn sẽ xử lí thế nào? Tại sao?

18) Một học sinh của bạn ấm ức kể với bạn rằng, em bị thầy X trù dập, cho điểm kém dù bài làm của em theo em là rất tốt. Bạn sẽ xử lí như thế nào?

19) Đang giảng dạy ở học kì II bạn phát hiện hầu hết học sinh trong lớp không nắm được một nội dung kiến thức ở học kì I. Bạn hỏi học

sinh và học sinh trả lời rằng thầy giáo dạy ở học kì I không dạy vấn đề này. Bạn sẽ xử lí như thế nào?

20) Bạn bị ốm, phải nhờ một thầy giáo khác dạy thay. Buổi học sau, một số em nói với bạn rằng, thầy giáo đó dạy không hay, kém xa thầy (cô). Bạn sẽ nói gì với học sinh?

21) Sau giờ kiểm tra viết học sinh A báo với bạn rằng, bạn B không trung thực khi làm bài. Bạn sẽ xử lí như thế nào?

22) Khi chấm bài bạn phát hiện có 2 bài kiểm tra học kì của học sinh lớp mình giống nhau cả chỗ sai và ý đúng. Bạn sẽ xử lí như thế nào? Tại sao?

23) Vào đầu giờ học, giáo viên kiểm tra vở bài tập về nhà của học sinh. Cả lớp đều làm đủ, chỉ có một học sinh quên vở ở nhà, nhưng em nói rằng em làm đủ bài. Nếu là giáo viên đó bạn sẽ xử lí như thế nào? Tại sao?

24) Trong lớp của bạn có một học sinh bị mất một vật gì đó. Bạn sẽ giải quyết như thế nào?

25) Sau giờ kiểm tra viết, học sinh A báo với bạn rằng, bạn B không trung thực khi làm bài. Bạn rầy em B và khen em A. Sau đó một tuần, bạn phát hiện em A bị cô lập trong tập thể lớp. Bạn sẽ xử lí như thế nào?

26) Trước giờ kiểm tra, cô Phương đã yêu cầu tất cả học sinh để vở môn kiểm tra lên bàn giáo viên, nhưng sau đó cô bắt được một học sinh không nộp vở mà dùng để kê dưới bài làm. Nếu là cô giáo Phương, bạn sẽ xử sự ra sao?

27) Giờ kiểm tra Toán, hôm đó bước vào lớp 12A không phải là cô giáo cũ mà là cô An – một giáo sinh thực tập. Mấy cậu con trai mỉm cười nháy mắt với nhau. Các cô con gái thì im lặng kín đáo nhìn cô giáo mới. Giờ kiểm tra thoạt đầu diễn ra bình thường, nhưng cô An phát hiện những cử chỉ vụng về, tiếng bàn nhau rì rầm. Cô nhắc cả lớp nghiêm túc làm bài, nhưng vẫn có tiếng mở vở loạt xoạt dưới ngăn bàn. Thế rồi cho đến cuối giờ cũng có dăm cuốn vở bị thu lại. Khi thu bài xong, cô nhắc nhở cả lớp về thái độ làm bài kiểm tra. Lúc cô chuẩn bị bước ra khỏi cửa thì một tiếng hỏi nhỏ ngập ngừng

cất lên: – "Thưa cô... về trường học tiếp cô có "giờ vở" không ạ?". Cô An quay lại. Những cặp mắt trong lớp bất giác đổ dồn về phía cậu con trai vừa hỏi câu hỏi tai quái. Bạn sẽ xử lí thế nào nếu ở địa vị cô giáo An?

28) Khi cho học sinh lớp 11A làm bài kiểm tra, thầy An thấy Nam nhìn bài của bạn. Thầy An rất bực, khi thu bài, thầy mắng Nam không biết tự trọng và tuyên bố sẽ huỷ bài. Nói xong thầy xé bài của Nam trước cả lớp. Nam đã phản ứng một cách quyết liệt, em đứng lên nhếch mép cười, nhổ nước bọt và bước ra cửa. Ở vào tình huống ấy bạn sẽ xử lí như thế nào?

29) Trong khi diễn tập kịch, một học sinh vô ý làm vỡ kính cửa. Đầu giờ học ngày hôm sau cô giáo chủ nhiệm phát hiện kính vỡ. Cô đã tập trung cả lớp sau buổi học để hỏi. Cô hỏi tất cả các bạn cán bộ lớp nhưng vẫn không tìm ra nguyên nhân và thủ phạm. Cô gặp riêng lớp trưởng nhưng em này xin cô không trả lời, vì sợ các bạn cho là hớt lẻo. Nếu bạn là cô giáo trên, bạn sẽ giải quyết như thế nào?

30) Trên đường đi, bạn gặp một học sinh lớp mình dạy. Học sinh này rõ ràng đã nhìn thấy bạn nhưng làm ra vẻ không nhìn thấy. Bạn sẽ xử sự như thế nào?

31) Cô giáo chủ nhiệm phát hiện học sinh Hảo nghỉ học không xin phép đã mấy buổi. Cả lớp cũng không biết vì sao. Cô giận lắm, trước lớp cô mắng Hảo rất nhiều và tuyên bố đuổi học Hảo... Hôm sau Hảo đến lớp, vừa trông thấy Hảo, cô giáo đã nói: –"Tôi tưởng cậu không quay lại lớp nữa! Đây là lớp học chứ không phải cái chợ, muốn vào thì vào, muốn ra thì ra. Tôi tuyên bố đình chỉ học tập cậu. Bao giờ bố mẹ cậu đến gặp tôi, cậu mới được vào học tiếp". Hảo đứng im, mặt tái đi, dân dấn nước mắt. Khó khăn lắm cậu mới nói được: –"Thưa cô, bố em đã mất, mẹ em ốm nặng mấy hôm nay không có ai chăm sóc. Em không gửi giấy phép cho cô được. Em xin lỗi cô". Ở vào địa vị cô giáo chủ nhiệm đó, bạn sẽ làm gì?

32) Khi kiểm tra vở bài tập của học sinh Hoa (nữ sinh), bạn phát hiện một lá thư tình do một học sinh nam trong lớp viết kẹp trong vở. Bạn sẽ xử lí như thế nào?

33) Có một người bạn thân muốn bạn điều chỉnh điểm trung bình cuối học kì cho con anh ấy. Bạn sẽ xử lí thế nào?

34) Một người thân của bạn có đứa con học yếu nhưng lại muốn con được lên lớp vào cuối năm. Bạn sẽ xử lí như thế nào?

35) Có một phụ huynh để nghị bạn cứ đánh đòn nếu cháu hư. Bạn sẽ trả lời và giải quyết như thế nào?

36) Trong lớp có một học sinh học kém và trông em lúc nào cũng buồn. Mỗi lần được hỏi em chỉ nói "Em học không được" hoặc "Em không làm được". Bạn sẽ làm gì nếu là thầy (cô) giáo dạy lớp đó? Tại sao?

37) Giả sử trong lớp của bạn có khoảng 3, 4 học sinh học lực yếu nhưng nhà lại nghèo, cha mẹ không quan tâm. Bạn sẽ làm gì để các em học tiến bộ hơn?

38) Có một học sinh lớp bạn học rất giỏi nhưng vì gia đình nghèo cha mẹ em muốn em nghỉ học. Bạn giải quyết như thế nào?

39) Hằng ngày học sinh của bạn đều trực vệ sinh lớp. Một phụ huynh đến đề nghị sẽ trả tiền để nhà trường thuê người quét dọn vệ sinh. Bạn sẽ giải thích như thế nào?

40) Nhà trường phát động phong trào thi đua dạy tốt nhân ngày 20/11, có một đồng nghiệp của bạn không đồng ý tham gia. Bạn sẽ khuyên người đồng nghiệp đó như thế nào?

41) Bạn đồng nghiệp của bạn lên lớp ăn mặc xuề xoà, bạn sẽ khuyên người đồng nghiệp đó như thế nào?

42) Bạn đồng nghiệp của bạn lên lớp đôi khi còn nói tục, bạn sẽ khuyên người đồng nghiệp đó như thế nào?

43) Bạn đồng nghiệp của bạn tham gia thi giáo viên giỏi nhưng không đạt, người đó rất chán nản. Bạn sẽ động viên người đồng nghiệp đó như thế nào?

44) Đồng nghiệp đến dự giờ của bạn. Sau khi dự xong họ đóng góp ý kiến cho tiết dạy của bạn nhưng chỉ nói toàn khuyết điểm. Bạn nghĩ gì về sự việc này?

45) Khi giảng dạy trên lớp bạn đã cho học sinh tự làm việc, tự phát hiện, tự chiếm lĩnh tri thức, tự kiểm tra. Gần như toàn bộ tiết học

chỉ thấy học sinh làm việc, nhưng Hiệu trưởng dự giờ lại cho rằng bạn dạy không đúng sách hướng dẫn và quy trình lên lớp. Bạn sẽ xử lí như thế nào? Giải thích rõ?

46) Có học sinh lấy cắp của bạn mình một số tiền. Trước tình hình điều tra gay gắt của lớp, em học sinh đó đã đến tự thú hành động của mình với giáo viên chủ nhiệm và mong cô giữ kín chuyện này. Bạn sẽ xử sự như thế nào nếu ở trong hoàn cảnh này?

47) Bạn tiếp nhận lớp chủ nhiệm mới. Trong buổi tiếp nhận, học sinh tỏ thái độ luyến tiếc và cảm mến người giáo viên tiền nhiệm và phần nào có vẻ thờ ơ đối với bạn. Bạn nên xử sự như thế nào?

48) Có học sinh khen bạn là người thầy giáo khiêm tốn, hấp dẫn, dễ mến, dễ gần gũi hơn các giáo viên khác trong trường. Bạn sẽ xử sự như thế nào?

49) Có một lần thầy giáo ngủ gật trên lớp. Khi bừng tỉnh thầy cảm thấy xấu hổ và đã nói dối với học trò của mình rằng: – "Tôi vừa nằm mơ, gặp và nói chuyện với vua...". Ngày hôm sau, trong khi thầy đang giảng bài, một học sinh ngủ gật, thầy nhìn thấy tức quá quát: – "Tại sao em lại ngủ gật trong lớp, hả?" – "Thưa thầy em cũng vừa nằm mơ và gặp vua". Thầy thú vị hỏi: – "Em nằm mơ gặp vua, vua nói gì?". Người học trò vẫn cúi gằm mặt, trả lời: – "Thưa thầy, vua bảo hôm qua vua đã không gặp thầy!". Trong trường hợp này thầy nên xử sự như thế nào là hợp lí nhất?

50) – Tiến! Em làm gì thế?

– Không ạ!

– Lại còn không. Sao đang giờ học em lại lôi tóc bạn gái? Em tưởng tôi không biết gì hả? (hạ giọng). Hồi tôi còn đi học, tôi nghịch gấp 10 lần các cậu bây giờ, những trò ranh ma như thế tôi làm như cơm bữa.

– Thưa thầy, em xin chịu thầy!

Hãy nhận xét về cách cư xử của thầy giáo. Bạn xử lí như thế nào khi trường hợp đó xảy ra?

51) Một cán bộ lớp sau giờ giải lao mất một số tiền vừa thu của các bạn. Học sinh này báo với bạn và nhờ bạn tổ chức khám từng học sinh trong lớp. Bạn sẽ hành động như thế nào?

THAY LỜI KẾT LUẬN

Tầm quan trọng và sự cần thiết hình thành năng lực giao tiếp sư phạm cho những nhà giáo tương lai cho thấy phải có một hệ thống biện pháp tác động nhằm nâng cao năng lực giao tiếp của sinh viên sư phạm. Các biện pháp có thể bao gồm: 1) Giáo dục, nâng cao nhu cầu giao tiếp, mở rộng phạm vi giao tiếp, kích thích lòng mong muốn trao đổi tri thức, kinh nghiệm và chia sẻ cảm xúc với người khác; 2) Tăng cường trang bị và củng cố cho sinh viên hệ thống tri thức về tâm lí học nói chung và tâm lí học giao tiếp nói riêng; 3) Trang bị cho sinh viên hệ thống cách thức tự đánh giá nội dung, nhu cầu và kĩ năng giao tiếp của bản thân; 4) Tăng cường sử dụng các phương pháp dạy học theo hướng tích cực, có khả năng phát huy mạnh mẽ vai trò chủ động, sáng tạo, tạo điều kiện cho sinh viên rèn luyện giao tiếp.

Để những biện pháp này phát huy hiệu quả, yêu cầu đặt ra là, cần xác định các đặc điểm về nội dung, nhu cầu, kĩ năng giao tiếp của sinh viên ngay từ khi họ bước chân vào trường sư phạm. Trên cơ sở đó có những biện pháp tác động, điều chỉnh kịp thời, có những cách thức rèn luyện phù hợp. Hằng năm cần khảo sát, kiểm tra, đánh giá mức độ phát triển năng lực giao tiếp sư phạm và những lệch lạc, thiếu hụt của sinh viên bộc lộ trong giao tiếp. Trên cơ sở đó có biện pháp hướng dẫn, bổ sung, điều chỉnh kịp thời nhằm nâng cao năng lực giao tiếp sư phạm cho sinh viên.

Yêu cầu thứ hai là, mỗi giảng viên cần chú ý sử dụng các phương pháp dạy học theo hướng tăng cường vai trò của sinh viên trong quá trình học tập, coi trọng đúng mức các buổi thảo luận, xêmina do sinh viên tự điều khiển; xây dựng mối quan hệ tốt đẹp giữa giảng viên và sinh viên, tạo bầu không khí dân chủ, lành mạnh trong các hoạt động sư phạm. Các giảng viên tâm lí học và giáo dục học cần cố gắng tìm tòi, nghiên cứu, cấu trúc lại chương trình môn Tâm lí học và Giáo dục học nhằm tăng thời lượng thực hành cho sinh viên, giúp họ được rèn luyện năng lực giao tiếp nhiều hơn.

Một yêu cầu khác là, cần tổ chức rèn luyện nghiệp vụ sư phạm nói chung, kĩ năng giao tiếp sư phạm nói riêng cho sinh viên một cách thường xuyên, liên tục, dưới nhiều hình thức khác nhau. Tránh hiện tượng hình thức, chỉ rộ lên trong thời gian ngắn khi diễn ra Hội thi nghiệp vụ sư phạm. Đồng thời, phải thường xuyên tổ chức các cuộc thi nghiệp vụ sư phạm giữa sinh viên cùng lớp; giữa sinh viên các lớp, các khoa; tạo điều kiện cho sinh viên tham gia các liên hoan âm nhạc – thể dục – nghiệp vụ sư phạm liên trường một cách chu đáo, tích cực và có hiệu quả. Cần tạo điều kiện cho sinh viên tăng cường thực tế, dự giờ, tiếp xúc với học sinh và giáo viên phổ thông để họ có nhiều cơ hội quan sát, trải nghiệm, làm quen dần với hoạt động giao tiếp ở nhà trường phổ thông; giúp sinh viên tăng cường rèn luyện những kĩ năng giao tiếp trong thực tiễn giáo dục phổ thông.

Nhà trường, Đoàn Thanh niên, Hội Sinh viên cần phối hợp tổ chức các hoạt động chung nhằm tạo điều kiện cho sinh viên có nhiều cơ hội giao tiếp, mở rộng quan hệ giao tiếp, thoải mái, tích cực giao tiếp như: tổ chức các câu lạc bộ Văn học, câu lạc bộ Tiếng Anh, câu lạc bộ bạn yêu nhạc, dạ hội, các hội diễn văn nghệ, đêm thơ, đêm nhạc, hội thi thể dục thể thao...; tổ chức cho sinh viên giao lưu với các cơ quan, đoàn thể, các trường cùng đóng trên địa bàn; thường xuyên tổ chức các buổi nói chuyện chuyên đề, các buổi đối thoại trực tiếp giữa sinh viên với lãnh đạo nhà trường, Đoàn Thanh niên, Hội Sinh viên, với các giảng viên. Khi tổ chức các hoạt động giao tiếp và rèn luyện năng lực giao tiếp cho sinh viên, phải chú ý đến những sắc thái riêng về đặc điểm giao tiếp của giới tính, khoa học và chuyên ngành đào tạo.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1. TRẮC NGHIỆM KĨ NĂNG GIAO TIẾP CỦA V.P. DAKHAROV

1) Tôi tiếp xúc, quan hệ với mọi người dễ dàng và tự nhiên

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

2) Khi giao tiếp, tôi biết kết hợp hài hoà nhu cầu, sở thích của mình và mọi người.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

3) Tôi hay suy nghĩ việc riêng và ít chú ý nghe khi tiếp xúc, nói chuyện với người khác.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

4) Không dễ dàng tự kiềm chế khi người khác trêu chọc, khích bác, nói xấu tôi.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

5) Tôi cảm thấy áy náy khi xen vào câu chuyện của người khác.

a. Đúng b. Còn tuỳ người c. Không đúng

6) Mọi người nói rằng tôi nói hấp dẫn, có duyên.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

7) Tôi gặp khó khăn khi phải tiếp thu ý kiến, quan điểm của người khác.

a. Đúng b. Gần như thế c. Không đúng

8) Trong khi tiếp xúc, tôi không cố dùng tình cảm để tranh thủ sự đồng tình, ủng hộ của người khác.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

9) Tôi không thể tự mình duy trì được nề nếp trong lớp, trong tổ của mình.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

10) Tôi rất áy náy khi làm phiền người khác.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

11) Tôi thường cúi đầu hoặc quay mặt về hướng khác khi tiếp xúc với người lạ.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

12) Nói chuyện với bạn bè không cần chú ý đến nhu cầu, sở thích của họ.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

13) Tôi cảm thấy có thể nhắc lại bằng lời của mình những gì mà người tiếp xúc đã nói.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

14) Tôi khó mà giữ được bình tĩnh khi người tiếp xúc có định kiến, chụp mũ cho tôi.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

15) Không phải ai cũng biết rõ ngay là mình phải làm gì, khi nào và làm như thế nào, vì thế cần phải chỉ dẫn, khuyên bảo họ ngay.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

16) Tôi thường diễn đạt ngắn gọn ý kiến của mình.

a. Đúng b. Đôi lúc c. Không đúng

17) Thậm chí khi người nói chuyện đưa ra những lí lẽ mới tôi cũng không chú ý và thường bỏ ngoài tai.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

18) Tôi thường "nói có sách, mách có chứng" khi tranh luận.

a. Đúng b. Còn tuỳ lúc c. Không đúng

19) Khi tôi tin điều gì đó 100%, tôi cũng không "nói như đinh đóng cột".

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

20) Không phải lúc nào tôi cũng biết được thái độ đối xử của người khác đối với tôi.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

21) Tôi không đồng tình với những người niềm nở ngay lập tức tiếp chuyện với người chưa quen lắm.

a. Đúng b. Khó trả lời c. Không đúng

22) Tôi thấy thú vị khi quan tâm tới việc riêng của người khác.

a. Đúng b. Tuỳ lúc c. Không đúng

23) Tôi có thể diễn đạt chính xác ý đồ của người nói chuyện khi họ tiếp xúc với tôi.

a. Đúng b. Tuỳ lúc c. Không đúng

24) Tôi thường không bình tĩnh lắm trong khi tranh cãi.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

25) Kinh nghiệm cho thấy rằng, tôi biết cách an ủi người đang có điều gì lo lắng, buồn phiền.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

26) Tôi không thích nhiều lời, vì đằng sau những lời lẽ ấy chẳng có gì đáng chú ý cả.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

27) Nhiều vấn đề không giải quyết được vì mọi người không chịu nhường nhịn nhau trong khi tranh luận.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

28) Tôi học được cách thuyết phục có hiệu quả người khác.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

29) Tôi biết cách xây dựng bầu không khí tin tưởng, giúp đỡ lẫn nhau trong lớp, nhóm.

a. Đúng b. Không tin tưởng lắm c. Không đúng

30) Ngay lập tức tôi có thể thờ ơ lãnh đạm khi nhìn thấy đứa trẻ khóc.

a. Đúng b. Hiếm khi c. Không đúng

31) Trong giao tiếp, mở đầu câu chuyện đối với tôi rất khó khăn.

a. Đúng b. Tuỳ lúc c. Không đúng

32) Tôi ít khi có ý định tìm hiểu ý đồ của người tiếp xúc với tôi.

a. Đúng b. Trung bình c. Không đúng

33) Tôi hay để ý đến chỗ ngập ngừng, lưỡng lự, khó nói của người nói chuyện, vì những chỗ đó cho tôi nhiều thông tin quan trọng về họ hơn cả những gì họ đã nói ra.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

34) Mọi người nói rằng tôi không có khả năng tự chủ cảm xúc khi tranh luận.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

35) Tôi có cách ngăn cản người hay nói.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

36) Tôi luôn sẵn sàng học cách nói gọn gàng, sáng sủa, dễ hiểu.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

37) Không nên giữ khư khư ý kiến của mình nếu biết rằng nó sai lầm trong khi tranh luận.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

38) Nếu người khác có ý kiến trái ngược, tôi không phí thời gian thuyết phục họ.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

39) Tôi thường tổ chức, đề xướng các hoạt động tập thể và các cuộc vui của bạn bè.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

40) Tôi rất nhạy cảm với nỗi đau của bạn bè, người thân.

a. Đúng b. Bình thường c. Không đúng

41) Tôi cần nhiều thời gian để thích nghi với tập thể mới.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

42) Nhiều việc mà người khác quan tâm tôi cũng để ý tới.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

43) Thường xảy ra trong thực tế là, người nói chuyện nói một đằng, còn tôi biết họ ngụ ý về vấn đề khác.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

44) Mọi người đã làm cho tôi mất cân bằng cảm giác.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

45) Tôi không biết cách nào ngăn cản người hung hăng trong khi tranh luận.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

46) Tôi chưa có kĩ năng diễn đạt nguyện vọng của mình một cách ngắn gọn.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

47) Nhiều khi tôi nhận thấy đại đa số người ta giữ nguyên ý kiến của mình đến cùng khi tranh luận.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

48) Thực tế cho thấy thuyết phục lại người nói chuyện với tôi không khó khăn lắm.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

49) Trong khi nói chuyện, tôi thường giữ vai trò tích cực, sôi nổi.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

50) Điều khó chịu của người thân làm tôi áy náy, bận khoản khá lâu.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

51) Tôi không bao giờ từ chối tiếp xúc với người lạ.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

52) Nếu quan tâm, để ý tới tất cả những gì mà người khác làm thì chỉ tốn thời giờ vô ích mà thôi.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

53) Đôi khi mọi người nói rằng tôi không quan tâm tới bạn bè lắm.

a. Đúng b. Khó trả lời c. Không đúng

54) Tôi biết tự kiềm chế mình.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

55) Khi người nói chuyện càng lúng túng, bối rối tôi càng ít tác động vào họ.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

56) Không phải lúc nào tôi cũng diễn đạt suy nghĩ của mình ngắn gọn, dễ hiểu.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

57) Tiếc rằng nhiều người hay thay đổi quan điểm khi nghe ý kiến của người khác (gió chiều nào che chiều ấy).

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

58) Người ta cho rằng tôi hơn hẳn họ trong việc thuyết phục người khác.

a. Đúng b. Không hẳn thế c. Không đúng

59) Khi giải quyết việc gì trong lớp tôi cũng cố gắng hướng mọi người tập trung dứt điểm việc đó.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

60) Nhiều lần người ta nói rằng tôi không nhạy cảm đến thái độ của người khác.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

61) Tôi không gặp khó khăn khi tiếp xúc với đám đông.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

62) Khi không hiểu người khác muốn gì thì không thể nói chuyện với người đó có kết quả được.

a. Đúng b. Không hẳn thế c. Không đúng

63) Tôi khó tập trung theo dõi lời người khác nói chuyện.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

64) Mọi người khó lòng làm tôi mất bình tĩnh.

a. Đúng b. Còn tuỳ lúc c. Không đúng

65) Khi người nói chuyện bị (tình cảm) xúc động chi phối, tôi không làm họ ngừng lời.

a. Đúng b. Còn tuỳ lúc c. Không đúng

66) Tôi cảm thấy nhiều người nói chuyện rời rạc, không chính xác cần phải uốn nắn cho họ ngay.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

67) Tôi rất ngạc nhiên vì nhiều người không để ý đến thái độ phản ứng của người nói chuyện.

a. Đúng b. Khó trả lời c. Không đúng

68) Nếu tôi cần thuyết phục người nào đó thì tôi thường thành công.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

69) Tôi hay thiếu tự tin trong khi trò chuyện.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

70) Tôi không thường xuyên "nắm bắt" được trạng thái của người khác.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

71) Tôi biết cách làm cho người lạ gần gũi tôi hơn.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

72) Tôi thường có gắng tìm hiểu nhu cầu của người khác.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

73) Tôi biết ngay khi người nói chuyện lạc đề.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

74) Nhiều người nói rằng họ muốn học cách giữ bình tĩnh như tôi.

a. Đúng b. Còn tuỳ lúc c. Không đúng

75) Tôi thường buộc phải nêu lên những điểm mấu chốt, hóc búa trong khi tranh luận.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

76) Tôi không hài lòng về mình vì còn nói hơi nhiều.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

77) Tôi gặp khó khăn khi phải thay đổi quan điểm, trong tình thế câu chuyện đã theo hướng khác.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

78) Tôi không thể làm cho người khác đồng tình với quan điểm của tôi, ngay cả khi họ không tin vào chính mình nữa.

a. Đúng b. Không hoàn toàn c. Không đúng

79) Tôi không có tham vọng đóng vai trò chủ chốt trong nhóm (lớp học).

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

80) Nếu ai đó cạnh tôi mà đau khổ, buồn phiền thì tôi cũng cảm thấy động lòng.

a. Đúng b. Đôi khi c. Không đúng

PHIẾU TRẢ LỜI TRẮC NGHIỆM KĨ NĂNG. GIAO TIẾP V.P.DAKHAROV

Họ và tên: ..... Nam / Nữ .....

Lớp: .....

Quê quán: .....

Hãy đánh dấu cộng (+) vào các cột a, b, c phù hợp với trạng thái tâm lí của bạn.

STT	*a*	*b*	*c*	STT	*a*	*b*	*c*	STT	*a*	*b*	*c*
1				28				55			
2				29				56			
3				30				57			
4				31				58			
5				32				59			
6				33				60			
7				34				61			
8				35				62			
9				36				63			

STT	*a*	*b*	*c*	STT	*a*	*b*	*c*	STT	*a*	*b*	*c*
10				37				64			
11				38				65			
12				39				66			
13				40				67			
14				41				68			
15				42				69			
16				43				70			
17				44				71			
18				45				72			
19				46				73			
20				47				74			
21				48				75			
22				49				76			
23				50				77			
24				51				78			
25				52				79			
26				53				80			
27				54							

*** Cách đánh giá, phân tích số liệu:**

Trắc nghiệm kĩ năng giao tiếp V.P. Dakharov bao gồm các kĩ năng cụ thể sau đây:

a. Kĩ năng tiếp xúc, thiết lập mối quan hệ với đối tượng giao tiếp, gồm các tình huống: 1, 11, 21, 31, 41, 51, 61, 71.

b. Kĩ năng biết cân bằng nhu cầu cá nhân và đối tượng trong khi tiếp xúc, gồm các tình huống: 2,12, 22, 32, 42, 52, 62, 72.

c. Kĩ năng nghe đối tượng giao tiếp, gồm các tình huống: 3, 13, 23, 33, 43, 53, 63, 73.

d. Kĩ năng tự chủ cảm xúc, hành vi, gồm các tình huống: 4, 14, 24, 34, 44, 54, 64; 74.

e. Kĩ năng tự kiềm chế, kiểm tra người khác, gồm các tình huống: 5, 15, 25, 35, 45, 55, 65,75.

f. Kĩ năng diễn đạt cụ thể, dễ hiểu, gồm các tình huống: 6, 16, 26, 36, 46, 56, 66, 76.

g. Kĩ năng linh hoạt, mềm dẻo trong giao tiếp, gồm các tình huống: 7, 17, 27, 37, 47, 57, 67, 77.

h. Kĩ năng thuyết phục đối tượng giao tiếp, bao gồm các tình huống: 8, 18, 28, 38, 48, 58, 68, 78.

i. Kĩ năng chủ động điều khiển quá trình giao tiếp, gồm các tình huống: 9, 19, 29, 39, 49, 59, 69, 79.

j. Kĩ năng thể hiện sự nhạy cảm trong giao tiếp, gồm các tình huống: 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80.

Mười kĩ năng cụ thể trên có thể xếp thành bốn nhóm với đặc trưng tổng quát hơn:

1) Nhóm A: Những kĩ năng đóng vai trò tích cực, chủ động trong giao tiếp, gồm các kĩ năng: e, h, i.

2) Nhóm B: Những kĩ năng thể hiện sự nhạy cảm trong giao tiếp, gồm các kĩ năng: c, j.

3) Nhóm C: Những kĩ năng điều chỉnh sự phù hợp, cân bằng trong giao tiếp, gồm các kĩ năng: a, b, d, g.

4) Nhóm D: Kĩ năng diễn đạt cụ thể, dễ hiểu, gồm kĩ năng: f.

Vậy sẽ có các kĩ năng cụ thể của từng nhóm tương ứng là: Ae, Ah, Ai: Bc, Bj: Ca, Cb, Cd, Cg: Df.

*** Cách xử lí:**

Xử lí bằng cách cho điểm. Mỗi câu hỏi có ba hình thức cho điểm: 0: 1: 2.

Điểm 0: Không có dấu hiệu của năng lực tương ứng.

Điểm 1: Năng lực xuất hiện không thường xuyên, đôi khi.

Điểm 2: Năng lực tương ứng được thể hiện trong nhiều trường hợp, thường xuyên.

Bảng P.3. Bảng điểm chuẩn của từng item trong trắc nghiệm kĩ năng giao tiếp V.P. Dakharov.

STT	*a*	*b*	*c*	STT	*a*	*b*	*c*	STT	*a*	*b*	*c*
1	2	1	0	28	0	1	2	55	2	1	0
2	2	1	0	29	2	1	0	56	0	1	2
3	0	1	2	30	0	1	2	57	2	1	0
4	0	1	2	31	0	1	2	58	2	1	0
5	2	1	0	32	0	1	2	59	2	1	0
6	2	1	0	33	2	1	0	60	0	1	2
7	0	1	2	34	0	1	2	61	0	1	2
8	2	1	0	35	2	1	0	62	2	1	0
9	0	1	2	36	2	1	0	63	0	1	2
10	2	1	0	37	2	1	0	64	2	1	0
11	0	1	2	38	0	1	2	65	2	1	0
12	0	1	2	39	2	1	0	66	2	1	0
13	0	1	2	40	2	1	0	67	2	1	0
14	0	1	2	41	0	1	2	68	2	1	0
15	2	1	0	42	2	1	0	69	0	1	2
16	2	1	0	43	2	1	0	70	0	1	2
17	0	1	2	44	0	1	2	71	2	1	0
18	2	1	0	45	0	1	2	72	2	1	0
19	2	1	0	46	2	1	0	73	2	1	0
20	0	1	2	47	2	1	0	74	2	1	0
21	0	1	2	48	2	1	0	75	2	1	0
22	0	1	2	49	2	1	0	76	2	1	0
23	2	1	0	50	2	1	0	77	2	1	0
24	0	1	2	51	2	1	0	78	0	1	2

STT	*a*	*b*	*c*	STT	*a*	*b*	*c*	STT	*a*	*b*	*c*
25	2	1	0	52	0	1	2	79	0	1	2
26	2	1	0	53	0	1	2	80	2	1	0
27	0	1	2	54	2	1	0				

Sau khi tính tổng số điểm của từng nghiệm thể, chúng ta xếp vào các mức độ kĩ năng giao tiếp theo thang điểm chuẩn ở Bảng P.2:

Bảng P.2. Thang điểm chuẩn của trắc nghiệm kĩ năng giao tiếp V.P. Dakharov.

Các mức độ	Các nhóm kĩ năng				Từng kĩ năng	Chung
	A	B	C	D		
Cao	40 – 48	27 – 33	53 – 64	14 – 16	14 – 16	134 – 160
Trung bình cao	31 – 39	21 – 26	41 – 52	11 – 13	11 – 13	104 – 133
Trung bình	22 – 30	15 – 20	29 – 40	8 – 10	8 – 10	74 – 103
Trung bình thấp	13 – 21	9 – 14	17 – 25	5 – 7	5 – 7	44 – 73
Thấp	0 – 12	0 – 8	0 – 16	0 – 4	0 – 4	0 – 43

Mỗi kĩ năng được thể hiện qua 8 câu trả lời nên điểm cao nhất cho từng kĩ năng là 16. Điểm cao nhất của từng nhóm kĩ năng là:

Nhóm A là: 48 điểm

Nhóm B là: 32 điểm

Nhóm C là: 64 điểm

Nhóm D là: 16 điểm.

Tổng số điểm cao nhất của toàn bộ trắc nghiệm là 160.

*** Phân tích kết quả:**

Đối chiếu tổng số điểm đạt được của người trả lời với các mức độ đã phân loại sẽ biết được trình độ kĩ năng giao tiếp của họ là ở mức độ nào, cao hay thấp.

Phụ lục 2. MỘT SỐ NGUYÊN TẮC TRONG GIAO TIẾP

1. Thấu cảm

Thấu cảm là một trong những nguyên tắc rất quan trọng trong giao tiếp (đặc biệt là trong công tác xã hội). Nghệ thuật thấu cảm là xác định được, hiểu được quan điểm và tình cảm của người khác. Qua sự thấu cảm, ta có thể đánh giá cao cảm xúc của người khác mà không quá bị tình cảm làm ảnh hưởng đến việc đánh giá của ta.

Thấu cảm không giống "thông cảm". Thông cảm có nghĩa là "thiên về suy nghĩ và cảm xúc giống nhau; hoặc có chung cảm xúc và kinh nghiệm..." (trong công tác xã hội, nhân viên xã hội không nên có cảm xúc giống như thân chủ). Thấu cảm còn có nghĩa là hiểu rõ, tường tận đối tượng giao tiếp.

Thấu cảm sẽ mở rộng tính nhân bản của bạn, mở mang sự hiểu biết của bạn, truyền cho bạn sự bao dung và tính kiên trì, lòng thương và tính vị tha trong công việc của bạn. Chúng ta cần cân nhắc kĩ câu tục ngữ sau:

"Đừng đánh giá một người chừng nào bạn chưa hiểu rõ về bản thân anh ta".

2. Trách nhiệm

Về cơ bản, khi ta nói về trách nhiệm trong quá trình giao tiếp, chúng ta phải tự hỏi, "Chúng ta mong muốn hiểu và được hiểu đến mức nào?". Khi là một người gửi thông điệp đi, bạn có trách nhiệm chính để được hiểu và hiểu – chứ không phải người kia. Nếu ta không được hiểu thì ta nên tự cho mình chưa trình bày rõ ràng.

Nhiều khi chúng ta giao tiếp không trọn vẹn, có nghĩa là "chúng ta chỉ hoàn thành phần của mình, phần còn lại là trách nhiệm của người khác". Như vậy là chưa đủ, chúng ta phải tiến xa hơn, đọc những dấu hiệu không lời, thực sự thấu cảm, đặt câu hỏi, đưa ý kiến phản hồi. Nếu chúng ta không làm được điều này, tức là chúng ta đã tạo điều kiện cho sự hình thành một khoảng trống trong giao tiếp.

3. Sự tin tưởng

Một yếu tố hiệu quả nhất và hữu hiệu nhất trong quá trình giao tiếp là sự tin tưởng. Nếu hai người nghi ngờ lẫn nhau thì thường dẫn đến sự nhạo báng hoặc chối bỏ tình cảm của nhau hoặc cản trở sự thổ lộ các cảm xúc của họ. Tình cảm và cảm xúc của họ sẽ được giấu kín và chỉ còn lại một khoảng trống trong giao tiếp.

4. Nhận thông điệp

Trong giao tiếp, kĩ năng nhận thông điệp từ người khác là một trong những kĩ năng quan trọng. Thông thường chúng ta hay có tính chủ quan trong khi nghe người khác nói. Chúng ta nên duy trì tiếp xúc bằng mắt và quan sát những cử động của họ. Lắng nghe và hạn chế những lời bình luận của mình, những đánh giá của mình và cố gắng tiếp thu những gì đang được nói. Trách nhiệm của chúng ta là phải hiểu (nhất là trong công tác xã hội), kế đó là nhớ đưa ra ý kiến phản hồi.

Phụ lục 3. NHỮNG THÓI QUEN XẤU TRONG GIAO TIẾP

Không ai là hoàn hảo và chưa từng mắc sai lầm trong giao tiếp. Tuy nhiên, những sai lầm này đôi khi lại xuất phát từ thói quen cá nhân của mỗi người. Nếu như không chú ý sẽ rất dễ bị bỏ qua, cứ thế sai lầm kéo dài mãi và bạn mất đi những mối quan hệ tốt đẹp. Vậy đâu là những thói quen xấu trong giao tiếp mà chúng ta cần tránh?

1. Khoanh hai tay trước ngực khi giao tiếp

Trong giao tiếp, ngoài lời nói thì ngôn ngữ cơ thể đóng một vai trò vô cùng quan trọng. Nhiều bạn thường khoanh hai tay trước ngực khi đang nói chuyện với người khác. Đó đơn giản như một thói quen nhưng lại khiến đối phương cảm thấy khó chịu. Nhìn từ góc độ của người ngoài thì hành động này cho thấy bạn đang phòng thủ, dè dặt và không mở lòng khi trò chuyện cùng họ. Chính vì vậy, đối phương sẽ không thoải mái khi giao tiếp cùng bạn.

2. Ngắt lời người khác đang nói chuyện

Khi người khác đang nói về một chủ đề hấp dẫn, một vấn đề mà bạn đặc biệt quan tâm và hứng thú, dù là như vậy, bạn cũng không nên ngắt lời họ. Hoặc trong trường hợp hai người đang tranh luận, hãy để cho đối phương trình bày hết quan điểm của họ, đừng chen ngang hay đưa ra kết luận gì trước khi đảm bảo rằng bạn đã nghe và hiểu những gì họ nói. Ngắt lời người khác đang nói được xem là một trong những điều cấm kị và dễ gây phản cảm nhất trong nghệ thuật giao tiếp. Do đó, nếu bạn có thói quen xấu này, đã đến lúc bạn cần phải thay đổi để gìn giữ các mối quan hệ tốt đẹp hơn.

3. Phàn nàn khi giao tiếp

Một điều chắc chắn rằng, không một ai cảm thấy thích thú với việc kết bạn với một người mà suốt ngày người đó chỉ toàn nói những lời phàn nàn, tiêu cực. Phàn nàn về công việc, về đồng nghiệp, than vãn về cuộc sống, tình cảm... những điều này sẽ càng làm cho cuộc sống của bạn nặng nề thêm và những người bạn của bạn sẽ ít nhiều bị ảnh hưởng bởi tâm trạng đó. Trong cuộc sống, lắm lúc sẽ có những khó khăn, trắc trở thì bạn hãy luôn vững tin rằng vẫn còn rất nhiều điều tốt đẹp đang ở phía trước. Khi nghĩ về một sự việc nào đó, hãy tập thói quen nghĩ về những mặt tích cực của nó. Hãy mang niềm vui, sự lạc quan đến với những người bạn giao tiếp hằng ngày, điều đó sẽ giúp bạn trở nên dễ mến và có thêm nhiều bạn mới.

4. Nói quá to với người đối diện khi giao tiếp

Một giọng nói rõ ràng, dễ nghe là điều cần thiết trong giao tiếp. Tuy nhiên bạn cần chú ý đến âm lượng của mình xem đã phù hợp chưa. Đặc biệt, khi đến những nơi công cộng như rạp chiếu phim, trường học, trong thang máy..., nếu bạn nói quá to sẽ khiến những người xung quanh cảm thấy phiền hà và cũng khiến cho người trò chuyện cùng bạn cảm thấy bối rối. Tuy nhiên, cũng tránh trường hợp nói nhỏ, nói lí nhí làm cho người nghe phải hỏi đi hỏi lại nhiều lần. Điều này sẽ khiến cho người khác khó chịu khi giao tiếp cùng bạn đấy.

5. Nói quá nhiều về bản thân trong giao tiếp

Một số bạn có thói quen nói quá nhiều về bản thân mình khi giao tiếp cùng người khác. Đặc biệt là trong lần đầu tiên gặp mặt, hai người bắt chuyện cùng nhau, nếu bạn giới thiệu về bản thân quá nhiều: tôi ở đâu, làm gì, từng đi du lịch nơi nào, có bao nhiêu tiền... sẽ khiến người khác cảm thấy không thoải mái. Ấn tượng ban đầu vô cùng quan trọng, do đó, thay vì nói quá nhiều về bản thân, bạn cũng có thể hỏi những câu hỏi gợi mở người khác chia sẻ về họ để hai người hiểu nhau hơn.

6. Một số hành vi phản cảm trong giao tiếp

Trong giao tiếp, một số hành vi đã trở thành thói quen của nhiều người như: thò tay ngoáy mũi, ngoáy tai, trang điểm, vặn tay, vặn cổ, gãi ngứa, rung đùi, mất nhìn lơ đễnh, liên tục xem đồng hồ... được coi là phản cảm, mất lịch sự, khiến đối tượng giao tiếp cảm thấy không được tôn trọng. Chỉ cần chúng ta ý thức được điều đó thì việc kiềm chế những hành vi trên hoàn toàn có thể thực hiện được.

Giao tiếp là cả một nghệ thuật. Và một số thói quen xấu tuy nhỏ nhưng sẽ ảnh hưởng đến các mối quan hệ của bạn. Do đó, hãy thay đổi những thói quen xấu trên, mỗi ngày, từng chút một và tự tin hơn trong giao tiếp bạn nhé.

Phụ lục 4. ĐỂ GIAO TIẾP HIỆU QUẢ TRONG CƠ QUAN

1. Gây dựng mối quan hệ tốt đẹp với đồng nghiệp

– Bắt đầu từ thái độ

Thái độ vẫn được xem là sự khởi đầu những mối quan hệ và thậm chí là của những cơ hội. Hãy tưởng tượng bạn là một người mới đến cơ quan, thái độ cư xử đúng mực như sự khiêm nhường phù hợp, tôn trọng những người ở cơ quan và công việc họ đang làm, những câu chào và cử chỉ thân thiện sẽ đem lại thiện cảm của bao người, dù đó là những cán bộ kế toán khó tính nhất, cán bộ tín dụng hay bảo vệ và người phục vụ.

– Làm thật tốt công việc của mình

Cách đơn giản nhất và dễ nhất bạn có thể bắt đầu xây dựng được mối quan hệ nơi làm việc, cũng như mở đầu những câu chuyện, hay thậm chí sâu hơn là hiểu về những người xung quanh, chính là từ công việc của bạn. Trong một cơ quan làm việc chuyên nghiệp, mỗi cá nhân luôn là một mắt xích, không kể đến vị trí làm việc của bạn cao hay thấp, công việc bạn làm là một phần không thể thiếu, và sẽ có mối liên hệ với các đồng nghiệp khác, có thể là cùng phòng hay khác phòng ban, vì thường một công việc không chỉ bó hẹp trong một phòng ban. Nếu khởi đầu với một thái độ tốt, lại biết cách lắng nghe và học hỏi hợp lí, tích cực trong công việc, chắc hẳn mọi người đều không ngần ngại hỗ trợ bạn làm tốt công việc, thậm chí chia sẻ nhiều hơn cả những gì bạn mong muốn.

– Tế nhị trong giao tiếp, chân thành trong hành động

Khi mọi người đã mở lòng mình với bạn, hãy trân trọng và giữ gìn nó. Có nhiều cách để làm được việc này, nhưng có lẽ cách đơn giản và hiệu quả nhất chính là sự chân thành, chân thành và không suồng sã quá, hay bộc trực quá thì lại càng tốt, bởi không chỉ trong môi trường xã hội thu nhỏ, mà kể cả gia đình, nhiều lúc sự tế nhị là cần thiết để giữ cho mối quan hệ không bị nhàm chán hoặc quá sa đà.

– Tham gia các hoạt động tập thể dù bạn có thích hay không

Công việc bận rộn, thời gian hạn chế đôi khi làm cho những nỗ lực gắn kết tập thể trở nên không hiệu quả bởi mọi người muốn dành chút thời gian nghỉ ngơi ít ỏi cho bản thân và gia đình. Tuy nhiên, từ lời khuyên của những tập đoàn tư vấn nhân sự lớn cũng như thực tiễn cuộc sống, các hoạt động tập thể lành mạnh và tích cực luôn giúp cho các thành viên trong cơ quan hiểu nhau hơn, còn đối với những người mới, đó là cơ hội giao tiếp và làm quen.

– Giao lưu ngoài giờ

Cũng giống như các hoạt động mang tính tập thể của cơ quan, nhưng giao lưu ngoài giờ mang màu sắc gắn kết chặt chẽ hơn, giúp cho những người cùng chí hướng và mục tiêu, lí tưởng có cơ hội để kết bạn, thân thiết hơn. Nếu bạn đang tìm kiếm thêm bạn hữu hoặc đơn giản

là muốn có mối quan hệ gần gũi hơn với đồng nghiệp, đây chính là hiệu quả. Nếu như môi trường cho thấy cách ứng xử của mỗi con người trong công việc, thì các hoạt động tập thể cho thấy cách họ xử lí các mối quan hệ xã hội, còn giao lưu ngoài giờ có thể giúp có một bức tranh toàn diện hơn về những tâm tư, nguyện vọng và tình cảm của mỗi cá nhân.

2. Bí quyết hợp tác ăn ý với đồng nghiệp

– Xác định mục tiêu chung

Nếu mỗi người một ý và khăng khăng thực hiện theo ý mình thì thật khó để có thể hoàn thành công việc đúng hạn. Do đó, trước khi bắt tay vào công việc, bạn và đồng nghiệp nên thảo luận, đặt ra mục tiêu chung về hướng đi, kết quả cần đạt được. Các bạn nên gặp mặt trực tiếp để thống nhất mọi việc. Điều này sẽ giúp mọi người đi đúng hướng và tránh sự bất đồng không cần thiết trong quá trình thực hiện công việc.

– Đặt bản thân vào hoàn cảnh của người khác

Bạn có thể cải thiện mối quan hệ của mình với nhân viên khác bằng cách nhìn nhận vấn đề từ hoàn cảnh của họ. Ví dụ, bạn thấy bực mình khi đồng nghiệp trả lời cụt lủn trong khi bạn đã gửi email trình bày chi tiết, cụ thể. Nhưng nếu đặt mình vào vị trí của họ, bạn sẽ biết rằng cô ấy bận trăm công nghìn việc đến nỗi không có thời gian nghỉ ngơi huống hồ có thể viết lại cho bạn bức thư dài dòng. Cô ấy sẽ đánh giá cao nếu bạn trình bày ngắn gọn và đi vào trọng tâm vấn đề khi nói chuyện.

– Luôn lịch sự và chuyên nghiệp

Hãy luôn chân thành với đồng nghiệp và cố gắng hợp tác trên con đường dài. Kể cả khi có ai đó cản trở, duy trì sự chuyên nghiệp và khéo léo sẽ giúp bạn làm việc hiệu quả với tất cả những người mình hợp tác. Bạn không nhất thiết phải trở thành người bạn tốt nhất của mọi đồng nghiệp mà chỉ cần làm việc hiệu quả nhất với họ.

– Xây dựng hình tượng tốt

Kiểm soát lời nói và hành động của mình, xây dựng một hình tượng tốt đẹp là điều rất cần thiết đối với mỗi chúng ta. Tiên trách kỉ hậu

trách nhân, mình muốn được mọi người quý mến trước tiên mình phải chấn chỉnh mình trước thì mới có thể chỉnh người khác được, phải dựng chữ "tín" lên hàng đầu.

3. Làm thế nào để được đồng nghiệp yêu mến

Hầu hết mọi người ai cũng hiểu được tầm quan trọng của việc xây dựng mối quan hệ trong cuộc sống. Không có gia đình và bạn bè, cuộc sống của bạn không những buồn tẻ mà còn gặp nhiều khó khăn, vì bạn phải một mình đối mặt với mọi việc.

Trong công việc cũng vậy, không ai đi một mình đến đỉnh thành công, sẽ có những lúc bạn cần sự giúp đỡ của đồng nghiệp để giải quyết những khó khăn trong công việc. Mối quan hệ tốt đẹp với đồng nghiệp còn làm cho cuộc sống nơi công sở của bạn cân bằng. Chính yếu tố này sẽ đem lại hiệu suất làm việc cao hơn, giúp bạn tiến nhanh hơn trên con đường sự nghiệp. Áp dụng 6 gợi ý sau, bạn sẽ tạo nên một môi trường làm việc của bạn thoải mái và hiệu quả:

– Thân thiện với mọi người

Hình ảnh của bạn tại nơi làm việc không chỉ thể hiện qua kết quả công việc bạn đạt được mà chính thái độ của bạn cũng góp phần không nhỏ trong việc xây dựng hình ảnh này.

Một nụ cười hay lời chào vui vẻ khi gặp đồng nghiệp là cách thể hiện sự thân thiện và tích cực.

Bạn cũng nên để ý đến những hành động nhỏ nhưng có ảnh hưởng lớn như: giúp mở cửa, giữ nút thang máy, nhặt đồ đánh rơi... Bạn muốn làm việc với những người bạn thích và chắc chắn đồng nghiệp của bạn cũng vậy!

– Giúp đỡ nhiệt tình

Khi xong việc của mình, tất nhiên bạn được phép nghỉ ngơi và thư giãn một chút. Nhưng bạn tận dụng khoảng thời gian này để giúp một đồng nghiệp đang "ngập đầu" giải quyết những phàn nàn của khách hàng, đồng nghiệp của bạn không những cảm kích mà chắc chắn trong những tình huống tương tự, họ cũng sẽ hỗ trợ bạn hết mình.

– Chủ động nhận việc khó

Chắc chắn bạn sẽ gặp nhiều thử thách để giải quyết những công việc phức tạp. Nhưng nếu bạn chủ động nhận phần việc khó, bạn đã thể hiện bản thân mình là một người tự tin, tích cực, không ngại khó. Đây cũng là cơ hội để bạn hoàn thiện kĩ năng và nâng cao kiến thức. Sếp và đồng nghiệp chắc chắn sẽ đánh giá cao tinh thần này của bạn.

– Cư xử lịch thiệp

Nơi bạn làm việc là một xã hội thu nhỏ và bạn đang ở nơi công cộng, vì vậy bạn cần ý thức về hành động của mình để không làm đồng nghiệp khó chịu. Ví dụ: tắt đèn và các thiết bị khác sau khi họp xong, bỏ giấy vào máy in khi sử dụng hết giấy... Khi các thiết bị văn phòng như máy in, máy fax, điện thoại gặp trục trặc mà bạn không giải quyết được, đừng làm ngơ bỏ đi mà hãy thông báo ngay đến bộ phận liên quan để được hỗ trợ.

Trong môi trường làm việc mở, mọi người ngồi rất gần nhau, bạn đừng để những sở thích cá nhân ảnh hưởng đến người khác. Ví dụ: nếu bạn thích nghe nhạc, hãy dùng tai nghe; khi bạn nói chuyện điện thoại, hãy hạ thấp giọng hoặc tìm một chỗ vắng người để nói chuyện; đừng ăn những món ăn nặng mùi như sầu riêng tại bàn làm việc...

– Chào đón đồng nghiệp mới

Ấn tượng về ngày đầu tiên của bạn tại công ty như thế nào? Bạn không biết ai, bạn bối rối không biết nhà vệ sinh ở đâu hay sử dụng máy fax như thế nào? Đừng để điều này xảy ra với đồng nghiệp mới, đặc biệt nếu họ làm chung nhóm với bạn. Khi thấy họ lạc lõng trong môi trường mới, hãy chủ động bắt chuyện, giới thiệu họ với những đồng nghiệp khác, giúp đỡ khi cần thiết để họ hoà nhập nhanh hơn với nhóm và công ty. Lòng tốt của bạn chắc chắn sẽ được ghi nhận với sự cảm kích!

– Ghi nhận sự giúp đỡ của đồng nghiệp

Trong những tình huống bạn hoàn thành xuất sắc công việc của mình với phần nào sự hỗ trợ của đồng nghiệp, hãy bày tỏ sự biết ơn chân thành đối với họ; cũng như cho người quản lí bạn biết vai trò của họ trong dự án này. Họ sẽ cảm thấy tự hào vì giúp được bạn. Mối quan hệ giữa bạn với đồng nghiệp sẽ tốt đẹp hơn và hai bên sẵn lòng giúp đỡ nhau khi cần thiết.

Lời khuyên cuối cùng dành cho bạn trong việc xây dựng những mối quan hệ nơi công sở: hãy đối xử với mọi người theo cách mà bạn muốn họ đối xử với bạn. Rồi ai cũng muốn làm việc, hợp tác và hỗ trợ bạn. Con đường đến thành công sẽ rộng mở!

Phụ lục 5. LẮNG NGHE

"Ba tuổi đủ để học nói nhưng cả cuộc đời không đủ để biết lắng nghe". Có miệng không có nghĩa là biết nói. Có mắt không có nghĩa là biết đọc. Có tay không có nghĩa là biết viết. Vậy có tai đâu có nghĩa là biết lắng nghe. Ta được học nói, học đọc, học viết rất nhiều. Vậy ta học lắng nghe ở đâu và ai dạy ta?

1. Khái niệm lắng nghe

Để hiểu rõ khái niệm lắng nghe, bạn hãy làm bài tập sau đây: Nhắm mắt lại một phút. Bạn nghe được gì? Tiếng còi xe, tiếng người nói, tiếng gió thổi... Những gì bạn nghe được đó gọi là nghe thấy. Nghe thấy là quá trình sóng âm đập vào màng nhĩ và chuyển lên não. Nghe thấy là quá trình hoàn toàn tự nhiên từ khi bạn sinh ra đã như vậy rồi. Lúc bạn ngủ thì quá trình đó vẫn xảy ra.

Bây giờ bạn hãy làm bài tập thứ hai: Nhắm mắt lại và cố nghe xem người ở phòng bên cạnh đang nói gì? Đây chính là quá trình lắng nghe. Quá trình này nối tiếp ngay sau quá trình nghe thấy. Nó biến đổi sóng âm thanh thành ngữ nghĩa. Quá trình này đòi hỏi sự tập trung và chú ý rất cao. Như vậy lắng nghe là quá trình tập trung chú ý để giải mã sóng âm thanh thành ngữ nghĩa.

Thiên nhiên cho ta hai tai chỉ để dùng mỗi một việc là lắng nghe, nhưng chỉ có một miệng để nói. Phải chăng ta nên nói ít và nghe nhiều gấp đôi. Khi ta có kĩ năng lắng nghe tốt thì công việc sẽ thuận lợi hơn, cuộc sống gia đình vui vẻ hơn, giải quyết xung đột dễ dàng hơn.

2. Tầm quan trọng của lắng nghe

Lắng nghe đóng vai trò rất quan trọng trong công việc. Muốn thành công trong bất cứ ngành nghề nào cũng phải biết lắng nghe, đặc biệt là nghề lãnh đạo, bán hàng, tư vấn, thư kí, luật sư... Lắng nghe giúp ta học

hỏi kinh nghiệm, thấu hiểu tâm tư tình cảm, tính cách, sở thích, thói quen của đồng nghiệp, khách hàng, đối tác và những người xung quanh. Từ đó tạo sự gắn kết, hợp tác và tăng hiệu quả công việc.

Trong cuộc sống hằng ngày, lắng nghe giúp xây dựng và phát triển quan hệ. Trong giao tiếp, ai cũng thích được người khác lắng nghe, đặc biệt là phụ nữ. Phụ nữ thường sống tình cảm và thích giãi bày. Nếu bạn biết lắng nghe, ủng hộ và khích lệ đúng cách, cuộc nói chuyện sẽ trở nên thoải mái, say sưa. Như vậy, lắng nghe giúp chúng ta hiểu nhau để thân thiết, gắn bó và tin tưởng hơn.

Lắng nghe giúp ta giải quyết xung đột hiệu quả hơn. Khi không tức giận, ai cũng tỉnh táo để nhìn nhận sự việc và sáng suốt đưa ra giải pháp. Nhưng khi xung đột xảy ra thì chúng ta thường rơi vào tình trạng "cả giận mất khôn". Vì vậy, nếu ta là người trung gian hoà giải thì hãy tách họ ra và lắng nghe họ. Mọi việc sẽ trở nên dễ dàng hơn khi họ nói hết ra và bình tĩnh trở lại.

Theo thống kê của các nhà xã hội học, trung bình một ngày ta dành 53% thời gian để lắng nghe nhưng hiệu suất chúng ta thu được chỉ có 25% – 30%. Vậy điều gì làm ta nghe không hiệu quả?

3. Nguyên nhân nghe không hiệu quả

Thái độ không muốn nghe: "Điếc hơn người điếc là người không muốn nghe". Với người điếc, nếu họ muốn nghe, ta có thể viết hoặc dùng máy trợ thính, dùng cử chỉ, điệu bộ để ra hiệu. Còn một người bình thường được trang bị đầy đủ kĩ năng nhưng họ không muốn nghe thì cố gắng đến mấy cũng vô ích.

Nghe không nỗ lực, tập trung: Nghe thấy là quá trình tự nhiên, còn lắng nghe cần sự tập trung và chú ý. Nếu chúng ta vừa làm việc riêng hoặc nghĩ sang việc khác trong khi nghe sẽ khiến chúng ta không những không thu nhận được thông tin mà còn hỏng việc. Nguy hiểm hơn là người nói sẽ cảm thấy bị "bỏ rơi" và không được tôn trọng. Họ sẽ thất vọng, chán nản và không muốn tiếp tục câu chuyện.

Nghe "phục kích": Theo thói quen tư duy, chúng ta thường chú ý đến cái xấu, cái nguy hiểm nhiều hơn là chú ý đến cái tốt. Cách tư duy này tạo nên kiểu lắng nghe phục kích. Nghĩa là người nghe chỉ nghe

xem người nói có gì sai để phản bác lại. Cách nghe này không giúp ta học hỏi điều hay lẽ phải mà lại làm xấu đi quan hệ giữa người nghe và người nói. Những người thành công trong cuộc sống cũng như trong lắng nghe họ luôn luôn *"Đãi cát tìm vàng", "Gạn đục khơi trong", "Thấy cơ hội trong khó khăn"*. Dù nghe một bài nói rất dở của một người rất dở, họ vẫn tìm được điều hay, điều tốt để học. Đó chính là biến khó khăn thành cơ hội và học trên sự thành công và cả trên thất bại của người khác.

Nghe "phòng thủ": Bố mẹ, thầy cô hoặc thủ trưởng gọi ta đến để nói chuyện. Ta sẽ nghĩ ngay đến lỗi của mình và lo lắng vì sắp phải nghe mắng. Tại sao chúng ta lại có thói quen suy nghĩ như vậy? Bởi vì rất ít khi người khác gọi ta đến để khen mà chỉ trách mắng. Điều này tạo nên thói quen nghe phòng thủ, làm ảnh hưởng đến hiệu quả lắng nghe.

Võ đoán ngộ nhận: Đôi khi mới nghe chủ đề chúng ta đã ngộ nhận rằng ta biết rồi nhưng thực tế nội dung trình bày chưa chắc đã là điều chúng ta biết. Hơn nữa, cùng một nội dung nhưng người nói khác nhau ta cũng có cảm nhận khác nhau và có những mối liên hệ với kiến thức vốn có của ta một cách khác nhau.

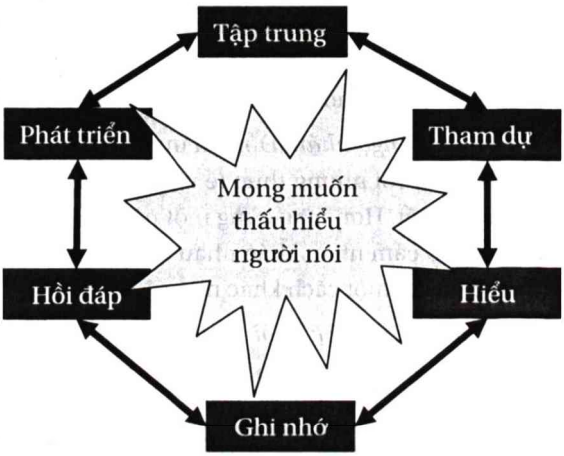
Không chuẩn bị: "Nói là gieo, nghe là gặt". Người nông dân trước khi đi gặt họ thường chuẩn bị rất kĩ về con người, kĩ năng, công cụ... Vậy, những người chuyên gặt hái thông tin, tình cảm thì chuẩn bị như thế nào? Đã bao giờ chúng ta chuẩn bị tinh thần nghe người thân, bạn bè mình chia sẻ chưa? Đã bao giờ chúng ta hỏi: Hôm nay bố mẹ hoặc bạn của mình sẽ nói về điều gì? Họ đang mong muốn chia sẻ điều gì với chúng ta? Thông thường chúng ta chỉ chuẩn bị nói mà chưa chuẩn bị lắng nghe. *"Không chuẩn bị là chuẩn bị cho thất bại"*. Nếu chúng ta không chuẩn bị cho mình tinh thần và thái độ tốt, kĩ năng lắng nghe tốt thì khó có thể lắng nghe hiệu quả được.

4. Chu trình lắng nghe

"Nói là bạc, im lặng là vàng, lắng nghe là kim cương". Vậy, đâu là bí quyết "khai thác kim cương"? Chúng ta nên lắng nghe như thế nào để đời sống vật chất và tinh thần của chúng ta ngày càng giàu đẹp hơn.

Trước tiên chúng ta phải nói đến *thái độ lắng nghe:*

Nếu thái độ chỉ biểu hiện bằng sự im lặng bên ngoài thì chưa đủ mà sâu lắng nhất là sự tĩnh lặng ở bên trong. Không đánh giá, không phán xét mà chỉ lắng nghe thôi, khi đó chúng ta sẽ thu nhận được rất nhiều kim cương. Theo chu trình lắng nghe (hình bên) ta thấy trung tâm của chu trình là thái độ. Thái độ đầu tiên là thể hiện sự tôn trọng và lòng biết ơn đối với người nói. Người nói như khách hàng, như thượng đế đem đến cho ta lợi nhuận, tri thức, tình cảm, cơ hội... Vì vậy, hãy đón nhận bằng cách lắng nghe chăm chú. Nhờ người nói bạn sẽ giàu đẹp hơn về vật chất và tinh thần.



Khi xác định rõ vai trò của người nói chúng ta sẽ thực sự mong muốn lắng nghe và hiểu đúng những điều người nói muốn chia sẻ. Cao hơn nữa là thấu hiểu và đồng cảm với nhu cầu, nguyện vọng của họ. Không thành tâm, không có thiện chí, không muốn lắng nghe thì tất cả các kĩ năng đều không mang lại kết quả. 80% hiệu quả lắng nghe phụ thuộc vào thái độ. Phải có thái độ tốt rồi mới đến kĩ năng. Kĩ năng mà không có thái độ chỉ là những hành vi vô cảm như những cỗ máy.

Bước 1: Tập trung – Phải toàn tâm toàn ý để lắng nghe đối tác thay vì nhìn lơ đãng xung quanh. Nên chú ý vào người nói, thể hiện sự mong muốn lắng nghe, không được tranh thủ làm việc khác, hoặc nghĩ sang việc khác...

Bước 2: Tham dự – Hoà mình trong cuộc giao tiếp, bằng cử chỉ, thể hiện rõ mình đang lắng nghe: gật đầu, biểu hiện đồng cảm qua nét mặt, thay vì ngồi im ta hãy thể hiện cho người nói biết mình đang lắng nghe họ bằng những câu nói phụ hoạ hoặc các từ đệm (vâng, dạ, thế ạ...).

Bước 3: Hiểu – Để tin chắc và chứng tỏ mình đã hiểu đúng những gì đối tác nói bằng việc nhắc lại những từ chính, từ quan trọng mà đối tác trình bày (ví dụ: người nói: "tôi thấy cần phải tăng thêm 2 người...", người nghe: "2 người").

Bước 4: Ghi nhớ – Chính tên gọi của bước 4 đã nói lên cách để ta nhớ tốt nhất là ghi chép lại những ý chính, những điều cần ghi nhớ hoặc chưa rõ. *"Mẩu bút chì hơn trí nhớ tốt, trí nhớ đậm không bằng nét mực mờ"*. Trong công việc và cuộc sống, chúng ta cần những giải pháp đòi hỏi tính cụ thể và chi tiết, không thể đại khái chung chung, mang máng. Vậy cách tốt nhất để ghi nhớ chính xác là ghi lại những thông tin cơ bản.

Bước 5: Hồi đáp – Đây là một kĩ năng mà người Việt đặc biệt yếu, thường thì ta chỉ nghe mà không có hồi đáp. Ta phải trả lời, giải đáp các băn khoăn thắc mắc của đối tác trong điều kiện có thể. Những hồi đáp sẽ là những tín hiệu dẫn đường giúp người nói điều chỉnh nội dung và phong cách nói chuyện cho phù hợp và cũng là những tín hiệu giúp người nói tự tin hơn khi thấy có người thực sự muốn nghe và hiểu mình.

Bước 6: Phát triển – bằng cách đặt câu hỏi để làm rõ các vấn đề, hoặc phát triển thêm các ý kiến khác mà đối tác chưa đề cập đến hoặc không có ý định đề cập đến. Bằng những câu hỏi gợi mở, chúng ta có thể mở rộng chủ đề hoặc khai thác thêm những thông tin cần thiết và giúp hai bên định hướng cuộc nói chuyện đi đúng hướng mong muốn của mình.

Chu trình 6 bước này liên tục lặp đi lặp lại trong quá trình giao tiếp đảm bảo lắng nghe một cách hiệu quả nhất.

5. Kĩ năng lắng nghe hiệu quả

Song song với chu trình lắng nghe, chúng ta cần thực hành và sử dụng một số kĩ năng để lắng nghe hiệu quả hơn.

– *Nghe xong rồi hãy nói:* Khi hai người tranh nhau nói hoặc chỉ chờ người kia kết thúc để mình nói thì kết quả là cả hai đều không nghe được ý kiến của nhau. Những người còn lại rất khó chịu vì họ cũng chẳng nghe được gì. Không khí buổi nói chuyện trở nên rất căng thẳng. Người thực sự khôn ngoan họ không cãi lộn. Họ nói hoặc họ nghe,

họ quả quyết hoặc họ tìm hiểu sâu hơn. Khi lắng nghe, bạn muốn hỏi hay phát biểu ý kiến thì hãy để người nói trình bày xong ý đó. Rồi đề nghị giải thích hoặc trình bày quan điểm của mình. Nếu bạn sợ mình quên mất ý đó thì hãy ghi ra giấy. Ví dụ: "Xin lỗi, anh vừa nói về chế độ tiền thưởng. Tôi chưa rõ lắm, anh làm ơn nói kĩ hơn".

– *Gác các việc khác lại*: Hành động như vậy thể hiện mình sẵn sàng lắng nghe. Khi không phải chú ý đến các hoạt động khác nữa thì ta sẽ tập trung và chú ý hơn đến người nói và nội dung được trình bày, hiệu quả lắng nghe sẽ cao hơn.

– *Hồi đáp để ủng hộ người nói:* Hồi đáp tích cực sẽ truyền cảm hứng và gây hưng phấn cho người nói. Người nói sẽ đem hết tâm huyết để truyền đạt cho ta. Hồi đáp trong lắng nghe cần lưu ý: Hãy dừng lại một chút trước khi hồi đáp, làm như vậy sẽ giúp chúng ta không phản ứng trước ý kiến của người nói và giúp người nói có thời gian kết thúc ý kiến của mình.

– *Nhìn vào người nói:* Chúng ta chưa có thói quen nhìn vào người nói khi lắng nghe. Nhưng chúng ta hãy tập ngay bây giờ. Có những điều ngôn ngữ không thể diễn tả nhưng khi nhìn vào mắt, khuôn mặt, cử chỉ của người nói ta có thể cảm nhận được. Trong giao tiếp, người nói như cái gương của người nghe và ngược lại. Hãy nhìn vào sự thể hiện bên ngoài của người nói, ta sẽ biết ta đang nghe như thế nào. "Nhìn mặt mà bắt hình dong". Hãy nhìn vào người nói để lắng nghe cả những điều không nói. Điều này đặc biệt quan trọng khi các bạn lắng nghe phụ nữ. Phụ nữ thường nói bóng gió xa xôi, thậm chí nói ngược. Nếu chỉ ghi nhận đầy đủ thông tin họ cung cấp bạn sẽ không bao giờ hiểu hết ý họ muốn nói "cái nói ra và cái định nói ra". Để hiểu được "ngầm ý" trong lời nói của họ bạn phải nhìn vào mắt. Như vậy, để lắng nghe thực sự, chúng ta không chỉ dùng tai mà còn dùng mắt. *"Mắt là cửa sổ của tâm hồn"*, nhìn vào mắt của người nói để cảm nhận được cái *"từ"* sâu xa trong lời nói cũng là để thấu hiểu được tâm hồn họ.

– *Không nên ngắt lời người nói khi chưa thực sự cần thiết*: Đặc biệt, đừng vội tranh cãi hay phán xét về những gì đang được trình bày. *"Lời chưa nói ra ta là chủ nó, lời nói ra rồi nó là chủ ta"*. Nếu bạn ý thức

rõ về điều này thì bạn sẽ cẩn thận hơn khi đưa ra ý kiến hồi đáp. Có người trình bày theo cách quy nạp từ chi tiết đến tổng quan, có người trình bày theo cách diễn dịch từ tổng quan đến chi tiết. Chỉ lắng nghe hết ta mới hiểu đầy đủ ý người nói muốn nói.

– *Nhắc lại và diễn giải nội dung:* Tốc độ nghe của ta gấp bốn lần tốc độ nói. Vì vậy nếu ta không tập trung thì sẽ rất hay nghĩ sang việc khác. Để tránh điều này chúng ta hãy diễn giải lại ý người nói theo cách hiểu của ta. Làm như vậy giúp tư duy của chúng ta luôn tập trung vào vấn đề đang lắng nghe. Đặc biệt, não của chúng ta làm việc bằng hình ảnh và khái niệm, vì vậy khi nghe chúng ta hãy hình dung, diễn giải theo khung cảnh trong đầu thì sẽ giúp ta nhớ lâu hơn.

– *Tìm ra ý chính:* Sau mỗi buổi nói chuyện thường có rất nhiều thông tin. Người thông minh không nhớ tất cả các chi tiết mà họ chắt lọc và tìm ra ý chính để ghi nhớ. Não chúng ta làm việc bằng những liên kết các thông tin. Khi ta nhớ được ý chính thì những thông tin bổ trợ xung quanh sẽ theo đó mà tái hiện lại.

– *Hỏi để làm rõ vấn đề*: Trong giao tiếp và lắng nghe,, nếu chúng ta chưa hiểu thì thay vì ậm ừ cho qua chuyện, hãy đặt câu hỏi để làm rõ. Điều này không khiến người nói khó chịu mà ngược lại họ rất vui vì biết rằng ta thực sự muốn hiểu và ta đang cho họ một cơ hội để thể hiện rõ hơn ý tưởng họ đang trình bày.

– *Nỗ lực và tập trung:* Độ chú ý của chúng ta trong mỗi cuộc giao tiếp phụ thuộc rất nhiều yếu tố như: Thái độ, sức khỏe, môi trường, người nói, nội dung... Khi chúng ta mệt mỏi, buồn chán là những lúc chúng ta dễ mất tập trung nhất. Trong những trường hợp đó để tập trung hơn chúng ta có thể làm như sau: Ngồi 1/3 ghế phía trước; không tựa lưng vào ghế; người hơi nghiêng về phía trước; không chống tay hay tì ngực lên bàn. Với tư thế như vậy cùng với các kĩ năng khác sẽ giúp chúng ta tập trung hơn vào lắng nghe.

6. Lắng nghe đồng cảm

Trong cuộc sống, mỗi con người có rất nhiều tâm tư, tình cảm cần được chia sẻ. Có những điều chỉ khi chia sẻ với ai đó mới thấy thanh thản. Lúc này vai trò người lắng nghe không phải là thu nhận thông tin

hay gì khác mà chính là giúp cho người nói vượt qua những trắc ẩn, lo âu, băn khoăn của cuộc sống. Với một thái độ tôn trọng, đồng cảm, đáng tin cậy, người nói có thể chia sẻ với ta những điều mà họ ấp ủ bấy lâu. Qua những tâm sự, bạn sẽ dần hiểu ra vấn đề và đặt câu hỏi để người nói có thể tự rút ra được giải pháp hay tìm được lối thoát cho mình. Để lắng nghe đồng cảm, hãy lắng nghe mà không phán xét, hãy lắng nghe mà không thành kiến. Điều đó sẽ giúp họ dễ dàng tâm sự và bày tỏ quan điểm.

Lắng nghe có nghĩa là trước khi nghe chúng ta hãy để cho tâm mình lắng xuống. Một hồ nước chỉ nhìn rõ đáy khi nước trong và mặt hồ lặng sóng. Nghệ thuật thấu hiểu tâm lí người khác được bắt đầu từ việc chúng ta để cho tâm mình tĩnh lặng. Khi nghe chúng ta hãy gạt tất cả những thành kiến, sự đánh giá phán xét sang một bên để chú tâm vào việc lắng nghe. Kinh Phật dạy lắng nghe như sau: *"Lạy đức Bồ Tát Quan Thế Âm, chúng con xin học theo hạnh Bồ Tát, biết lắng tai nghe cho cuộc đời bớt khổ. Ngài là trái tim biết nghe, biết hiểu. Chúng con xin tập ngồi nghe với tất cả sự chú tâm và thành khẩn của chúng con. Chúng con xin tập ngồi nghe với tâm không thành kiến. Chúng con xin tập ngồi nghe mà không phán xét, không phản ứng. Chúng con nguyện tập ngồi nghe để hiểu. Chúng con xin nguyện ngồi nghe chăm chú để có thể hiểu được những điều đang nghe và cả những điều không nói. Chúng con biết chỉ cần lắng nghe thôi, chúng con cũng đã làm vơi bớt rất nhiều khổ đau của kẻ khác rồi."*

Lắng nghe là một kĩ năng cơ bản trong giao tiếp. Vận dụng tốt kĩ năng lắng nghe sẽ giúp chúng ta rút ngắn khoảng cách đến thành công.

Phụ lục 6. KĨ NĂNG GIAO TIẾP PHI NGÔN TỪ

Cha ông ta đã dạy: "Học ăn, học nói, học gói, học mở". Các chính trị gia, các diễn giả luôn tìm cho mình một cách thuyết phục hiệu quả nhất khi đứng nói trước công chúng bằng những lời lẽ câu từ sắc bén, chặt chẽ, mới lạ và rất logic. Tuy nhiên trong thực tế nhiều khi kết quả thuyết trình lại không được như mong đợi. Vậy thực sự đâu là yếu tố tạo nên một bài thuyết trình thành công? Có rất nhiều con đường, nhiều phương pháp nhưng nhiều diễn giả phần lớn tập trung vào chuẩn bị nội dung

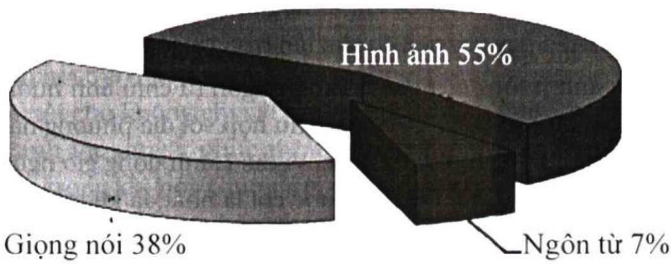
mà ít khi chuẩn bị cho việc thể hiện như thế nào, sử dụng giọng nói ra sao, ngừng câu ngắt ý ở điểm nào, mắt sẽ nhìn ai trong hội trường ở ý đó... Hay nói cách khác đó là sử dụng các kĩ năng phi ngôn từ.

1. KHÁI NIỆM, TẦM QUAN TRỌNG VÀ ĐẶC ĐIỂM PHI NGÔN TỪ

1.1. Tầm quan trọng của phi ngôn từ

Để làm rõ khái niệm phi ngôn từ, chúng ta hãy phân biệt với ngôn từ. Ngôn từ là nội dung bài thuyết trình được các diễn giả nói ra hoặc viết ra. Phi ngôn từ là giọng nói (bao gồm các yếu tố như: ngữ điệu, chất giọng, độ cao...) và hình ảnh (bao gồm những gì thính giả nhìn thấy: nét mặt, dáng vẻ, trang phục, di chuyển...) khi ta thuyết trình.

Nghiên cứu của các nhà xã hội học cho thấy, để thuyết trình thành công, ngoài yếu tố nội dung, cần quan tâm đến việc thuyết phục người nghe bằng giọng nói, dáng điệu, cử chỉ, trang phục, mắt quan sát hội trường... Khi ta truyền tải một thông điệp thì hiệu quả của ngôn từ, giọng nói và hình ảnh được thể hiện như sau:



Tỉ lệ giữa ngôn từ và phi ngôn từ là 7/93 – tức là sức ảnh hưởng của phi ngôn từ tới người nghe gấp 13,28 lần nội dung.

Chắc hẳn là trước khi bước vào một cuộc họp hay hội thảo quan trọng, ai cũng đều phải chuẩn bị bài thuyết trình rất kĩ lưỡng. Chúng ta dành hằng tuần, hằng tháng, thậm chí hằng năm hay nhiều năm để chuẩn bị nội dung thuyết trình. Bao nhiêu tâm huyết như vậy, tại sao đến khi ta nói lại không mấy ai chú ý lắng nghe? Tại sao cũng cùng một nội dung, người này nói thì được cả hội trường chú ý, vỗ tay tán thưởng, người khác nói lại không thuyết phục, thậm chí khiến cả hội trường ngủ gật?

Vấn đề không phải ta nói cái gì mà là nói như thế nào. Vấn đề không phải nói như thế nào mà là người nghe cảm nhận như thế nào. Quan trọng hơn là người nghe sẽ thay đổi như thế nào.

1.2. Đặc điểm của phi ngôn từ

– Luôn tồn tại: Khi ta đứng trước đám đông, dù ta nói hay không nói thì phi ngôn từ vẫn luôn thể hiện và được người khác ghi nhận. Ví dụ: nét mặt, dáng đứng, trang phục, di chuyển...

– Có giá trị thông tin cao: Hai người khác biệt về văn hoá, ngôn ngữ, gặp nhau họ vẫn có thể hiểu nhau qua hành vi, cử chỉ. Trẻ con chưa biết nói, chưa biết đọc, chưa biết viết vẫn có thể cảm nhận được những gì người khác nói thông qua phi ngôn từ. Phi ngôn từ giúp thay thế, bổ trợ hoặc nhấn mạnh thông tin muốn truyền tải. Ví dụ: Khi muốn một người lại gần, ta chỉ cần vẫy tay, không nhất thiết phải nói "lại đây".

– Mang tính quan hệ: Qua hành vi, cử chỉ khi thuyết trình thể hiện sự gần gũi, thân thiện giữa người nói và người nghe.

– Khó hiểu: Cùng một cử chỉ nhưng được hiểu theo nhiều ý nghĩa khác nhau. Điều này gây nên sự lầm lẫn trong giao tiếp và thuyết trình.

– Chịu ảnh hưởng của văn hoá: Phi ngôn từ chịu ảnh hưởng nhiều của văn hoá. Một số hành vi, cử chỉ phù hợp với địa phương này nhưng lại không phù hợp địa phương khác. Ví dụ: Hành động giơ ngón tay cái lên cao, với châu Âu, với Bắc Mỹ được coi là nhất, là khen ngợi, đồng ý nhưng với Úc thì bị coi là chửi tục.

1.3. Chức năng của phi ngôn từ

Phi ngôn từ có một chức năng đặc biệt quan trọng, đó là chức năng điều tiết. Cả cơ thể ta là một thể thống nhất, dáng chững chạc thì giọng nói cũng chững chạc, dáng lỏng lẻo thì giọng cũng lỏng lẻo. Tay vung mạnh mẽ thì giọng nói cũng mạnh mẽ và ngược lại.

Hãy thử làm một ví dụ: ta giơ cả hai tay lên trên cao quá đầu, từ từ nắm đấm thật chặt, gồng cứng tay và người. Rồi, bây giờ thử nói thật nhẹ nhàng, tình cảm câu "Mình yêu ấy lắm" xem có nói được không? Hoặc, hãy thả lỏng cơ thể, thả lỏng tay mà thử hô "Quyết tâm" xem ta có hô được không?

Từ xưa tới nay ta cứ tưởng chỉ có đầu óc ảnh hưởng tới cơ thể. Thực tế, cơ thể là một thể thống nhất, tay chân ta co linh hoạt, thoải mái thì đầu óc mới minh mẫn nhiều ý đẹp lời hay. Khi đầu ta cảm thấy căng thẳng, cơ bắp sẽ tự động cứng lại. Nếu ta biết cách thư giãn cơ bắp, điều hoà hơi thở, sự căng thẳng hoặc nỗi sợ hãi sẽ tự động biến mất.

2. KĨ NĂNG GIAO TIẾP PHI NGÔN TỪ

Tất cả các hành vi, cử chỉ được thể hiện trên cơ thể con người khi giao tiếp đều được gọi là phi ngôn từ, tuy nhiên trong thuyết trình ta có thể tạm chia làm 10 loại chính:

2.1. Giọng nói

Giọng nói thể hiện nhiều đặc điểm của người thuyết trình. Qua giọng nói ta có thể nhận biết được giới tính, tuổi tác, quê quán. Giọng nói cũng thể hiện trình độ học vấn của người thuyết trình. Tâm trạng quan hệ với thính giả cũng được thể hiện rất rõ qua giọng nói.

– *Âm lượng:* Giọng nói cần phải rõ ràng, đủ nghe. Giọng nói dù to hay nhỏ đều phải có sinh lực, có khí lực mới có sức thuyết phục. Kinh tế toàn cầu, chơi thể thao thì tổng lực, và thuyết trình cũng vậy, phải dùng cả người nói chứ không chỉ cái miệng nói. Chỉ có như vậy giọng nói ta mới có sinh lực thuyết phục thính giả. Thêm vào đó là độ cao thấp, trầm bổng trong khi nói. Giọng nói của ta cũng giống như một nhạc cụ và bài thuyết trình là một bản nhạc. Ta chơi bản nhạc đó hay, thính giả sẽ chăm chú lắng nghe, vỗ tay tán thưởng. Nếu bản nhạc của ta đều đều, họ sẽ ngủ gật, bất luận là vấn đề ta nói quan trọng đến đâu.

– *Phát âm:* Âm vực phải chuẩn, tròn vành rõ chữ, không méo tiếng hay nuốt chữ, không nhầm lẫn giữa các âm.

– *Độ cao:* Giọng nói phải có lúc cao, lúc thấp, lúc đẩy, lúc kéo. Vậy muốn nói to, nói vang, nói cả ngày không biết mệt, ta phải phát âm như thế nào? Nếu phát âm trong cổ họng, ta dễ bị bệnh nghề nghiệp do luồng hơi đi qua cổ họng làm tổn thương họng và dây thanh quản. Nếu phát âm ở cửa miệng (mà các cụ vẫn gọi là nói ở đầu môi chót lưỡi) giống như hát chèo, thì không thể nói to, vang được. Vùng phát âm

đúng nhất là ở trong "vòm cộng minh"– vùng giữa khoang miệng có cấu trúc giống như cái vòm hang động.

– *Chất lượng:* Theo nguyên lí phát âm, luồng hơi từ trong phổi đi ra chạm vào dây thanh quản phát ra các nguyên âm. Các nguyên âm này kết hợp với các phụ âm do hình dạng của lưỡi, môi, răng... tạo ra thành âm nói. Âm này cộng hưởng trong khoang miệng rồi bắn ra ngoài. Như vậy, muốn phát âm to, rõ ràng thì âm phải nổ trong khoang miệng, trong vòm cộng minh. Cũng giống như khi chúng ta hét trong hang động, ta thấy tiếng vọng âm, vang, rền. Muốn nói to, rõ, âm mạnh mẽ, tiếng phải được phát ra từ giữa khoang miệng.

– *Tốc độ:* Trong khi nói, tốc độ nói hoàn toàn phụ thuộc vào người nghe. Với đối tượng cao tuổi cần nói chậm, nhẹ nhàng nhưng thuyết trình trước hội trường toàn thanh niên cần hào hùng, hoành tráng mới thuyết phục. Vì vậy khi thuyết trình phải luôn quan sát và đo được phản ứng của người nghe với cách trình bày của ta để điều chỉnh cho phù hợp. Tóm lại, tốc độ nói bị điều chỉnh bởi tâm của người nói hay chính là sự trao đổi, chia sẻ và biểu hiện, phản ứng của người nghe. Cũng như khi rót nước, với cái cốc to, ta rót khác, với cốc nhỏ, ta rót khác. Quan trọng nhất của người thuyết trình là phải phù hợp với nội dung, hoàn cảnh và đối tượng.

– *Điểm dừng:* Văn nói khác văn viết. Với văn viết, chúng ta có thể đọc đoạn trên, đoạn dưới, xem dấu chấm câu để hiểu người viết định nói gì. Nhưng với văn nói, cùng một câu nhưng cách nói khác nhau dẫn đến cách hiểu khác nhau. Chẳng hạn, câu: "Ông già đi nhanh quá", nếu ta có điểm dừng "Ông... già đi nhanh quá" thì có nghĩa là một người già đi nhanh chóng. Còn nếu ta có điểm dừng "Ông già... đi nhanh quá" với vẻ ngạc nhiên có nghĩa là một ông già đi bộ nhanh hơn mức bình thường. Vẫn điểm dừng đó nhưng kết hợp với sự xuống giọng luyến tiếc thì đó lại có nghĩa là một ông già chết rất đột ngột.

– *Điểm nhấn:* Có hai loại nhấn mạnh. Loại thứ nhất là trường độ, nghĩa là kéo dài âm lượng ra. Loại thứ hai là cường độ, nghĩa là tập trung năng lượng vào một từ ngữ nào đó một cách mạnh mẽ, dứt khoát.

– *Phân nhịp:* Trong một bản nhạc có những khi phải dừng lại một nhịp, có những khi phải dồn dập, lại có lúc nhịp nhàng khoan thai.

Quan trọng nhất là khi nói ta phải nhấn mạnh vào những từ chốt nhất trong một câu, hoặc những câu chốt nhất trong một đoạn. Điều đó sẽ giúp người nghe dễ dàng hình dung và bắt ý hơn.

2.2. Dáng điệu và cử chỉ

– "Nhất dáng, nhì da, thứ ba nét mặt". Hai mươi giây đầu tiên khi gặp mặt, ta gây ấn tượng với người nghe bằng hình ảnh ta xuất hiện. Đứng từ xa thì chỉ nhìn thấy dáng, do đó dáng điệu, cử chỉ là cái thu hút đầu tiên và là yếu tố đầu tiên để thính giả đánh giá về ta. Dáng điệu chững chạc đàng hoàng thì gây sự kính trọng tự nhiên, còn ngược lại sẽ gây ác cảm.

– Thông thường bản năng con người khi sợ hãi sẽ tìm chỗ dựa. Ta cũng vậy, động tác thường xuyên hay gặp nhất của người thuyết trình là tựa vào bàn. Nhưng xương sống mới là cái đỡ cơ thể. Ta tựa vào bàn, tưởng thoải mái nhưng thực ra rất mỏi và còn làm gò ép các cơ quan phát âm, khiến giọng nói không mạnh mẽ, vang xa.

– Dáng đứng là một loại ngôn ngữ của cơ thể, nó mang tính minh hoạ và điều tiết. Khi ta nói hào hùng, thuyết phục người khác thì dáng phải vững chãi, năng động. Điều quan trọng nhất của dáng đứng trong thuyết trình đó là qua đó thể hiện được sự năng động và nhiệt tình của người thuyết trình. Cơ thể con người là một thể thống nhất. Nếu ta coi cơ thể là một khối thống nhất thì trong ngôi nhà cơ thể đó, dáng là bộ khung, là cấu trúc của ngôi nhà. Muốn cả cơ thể dẻo dai thì đầu tiên là dáng phải dẻo. Nếu cái khung đã cứng thì tổng thể không thể mềm mại uyển chuyển được.

– Thông thường khi thuyết trình ta thường hay mất bình tĩnh, mà như ta đã biết, khi căng thẳng là các cơ bắp đều cứng lại, ta đứng "như trời trồng", đứng như chôn chân một chỗ. Tại sao như vậy? Vì ta đứng trụ trên cả hai chân. Đứng trụ hai chân thì dễ mỏi và khó di chuyển được. Bí quyết của dáng điệu uyển chuyển, năng động là đứng trụ trên chân trước và dồn 80% trọng lượng cơ thể vào chân trụ, và phải đổi chân liên tục. Dáng có uyển chuyển là do hông và chân ta linh hoạt. Nguyên tắc cơ bản nhất của thuyết trình là: nếu ta không quan tâm tới thính giả, họ sẽ không quan tâm tới ta. Nếu đứng yên một chỗ, ta không

thể quan sát bao quát hội trường được. Khi ta đứng trụ trên một chân thì mắt nó mới có thể "dắt cả người", ta nhìn theo hướng nào, chân mới xoay theo hướng đó thì ta sẽ dễ dàng quan sát hơn. Luôn nhớ rằng: "Nhất dáng, nhì da, thứ ba nét mặt", "vạn sự khởi đầu nan". Ấn tượng ban đầu của người thuyết trình đó là dáng.

2.3. Trang phục

– Khi ta đứng xa thính giả thì cái đầu tiên họ thấy là dáng đứng. Khi lại gần, thính giả sẽ thấy trang phục ta mặc. "Gần nể bụng né dạ, lạ nể áo nể quần", thính giả sẽ có ngay ấn tượng ban đầu về ta thông qua dáng đứng và trang phục. Thông qua trang phục, chúng ta biết được địa vị xã hội, khả năng kinh tế, và chuẩn mực đạo đức cũng như thẩm mĩ cá nhân của từng người. Nếu trang phục không phù hợp thì sẽ tạo sự khó chịu và mất tự tin cho chính người nói.

– Tốt nhất khi thuyết trình ta nên chọn lễ phục. Với nam thì lễ phục là comple; với nữ là áo dài, vest hoặc váy ngắn. Ngày nay xu hướng chung của trang phục là đơn giản, nhưng có một số lưu ý ta phải biết khi chọn trang phục. Nam giới khi mặc comple phải có caravat, nữ giới khi mặc áo dài phải có đồ trang sức. Nếu thiếu những thứ đó thì bộ trang phục của chúng ta dù đẹp hay đắt tiền đến đâu vẫn chưa được gọi là lễ phục.

– Điều quan trọng khi chọn trang phục là chúng ta phải mặc sang hơn thính giả một bậc. Tại sao lại như vậy? Thứ nhất, đó là bày tỏ sự tôn trọng thính giả và cũng là để tạo sự tôn trọng cho chính mình. Thứ hai, nếu ta đến một hội trường mà thính giả mặc thoải mái thì ta có thể bỏ bớt đồ ra, nhưng nếu hội trường mặc toàn lễ phục thì ta lấy gì mà mặc thêm vào? Chỉ nên mặc sang hơn một bậc. Nếu sang quá so với thính giả thì sẽ tạo khoảng cách giữa người thuyết trình với thính giả, khó lôi kéo được sự đồng cảm của thính giả.

– Một nguyên tắc nữa vô cùng quan trọng mà chúng ta không thể bỏ qua, đó là: kiểm tra trang phục. Trước khi thuyết trình ta nên ghé qua nhà vệ sinh chải lại đầu tóc, chỉnh trang từ trên xuống dưới, đằng trước đằng sau. Cẩn thận không bao giờ thừa, không ai dám chắc là một bề ngoài hoàn hảo khi ta bước ra khỏi nhà lại được giữ nguyên cho tới giờ

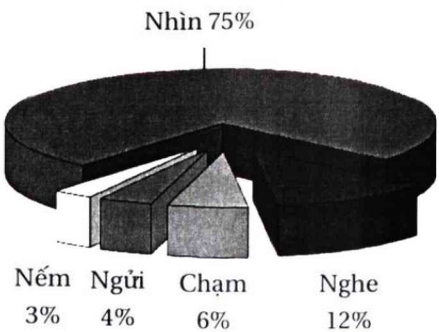
thuyết trình. Sơ xuất có thể xảy ra bất cứ lúc nào. Hãy luôn luôn nhớ rằng: *Không có cơ hội thứ hai để gây lại ấn tượng ban đầu.* Hãy chuẩn bị để ta ra mắt thính giả với một sự tự tin và gây ấn tượng tốt nhất.

2.4. Nét mặt

Người thuyết trình cũng như người diễn viên đều là người xuất hiện trước công chúng. Tất nhiên trong thuyết trình không yêu cầu ta phải xinh đẹp hoặc ngoại hình hoàn hảo như diễn viên, nhưng bề ngoài nhìn vào phải gây được thiện cảm. Ta nên giữ cho mình khuôn mặt thoải mái, thân thiện và tươi cười. Nhưng quan trọng nhất của khuôn mặt là biểu cảm. Máy đo được trên khuôn mặt của chúng ta thể hiện 250.000 cảm xúc. Trong cùng một bài nói, ta không chỉ thể hiện một chất giọng hay một nét mặt, với nội dung diễn đạt khác nhau sự biểu cảm của khuôn mặt cũng khác nhau. Khuôn mặt ta phải thay đổi được theo nội dung bài nói. Thường trong các hội nghị, hội thảo hay các buổi họp, khuôn mặt sẽ khá nghiêm túc, tuy nhiên sẽ chẳng vấn đề gì nếu ta thêm một chút hài hước, thoải mái. Mặt căng thẳng, giọng nói sẽ căng thẳng, mặt thoải mái tự nhiên, giọng nói sẽ vui tươi thoải mái.

2.5. Mắt

– Mắt biểu hiện rất nhiều cảm xúc, suy nghĩ khác nhau. Trong thuyết trình thì mắt lại càng vô cùng quan trọng. Theo thống kê, mắt ta thu nhận đến 75% lượng thông tin hằng ngày.



– Quan sát hội trường sẽ giúp diễn giả điều tiết bài nói. Vì người nghe giống như cái gương của người nói. Nếu ta nói căng thẳng, người nghe

sẽ cảm thấy căng thẳng theo ta, và ngược lại. Ánh mắt của người thuyết trình có ảnh hưởng lớn tới tâm trạng, thái độ thính giả, khích lệ người khác bằng ánh mắt, trấn áp người khác cũng bằng ánh mắt, tạo niềm tin cho thính giả cũng bằng ánh mắt.

– Người thuyết trình khi đứng trước thính giả gặp rất nhiều khó khăn trong việc quan sát thính giả như ánh đèn chiếu lên sân khấu, hội trường, mặc dù đôi lúc không quan sát thấy nhưng ta vẫn phải nhìn. Ta không nhìn rõ thính giả nhưng mọi hành vi, thái độ, biểu hiện của ta đều được thính giả để ý. Người thuyết trình luôn phải nhớ một nguyên tắc "Ta không quan tâm đến thính giả tại hội trường, thính giả sẽ không quan tâm đến bài nói của ta".

– Liên tục quan sát hội trường giúp diễn giả điều chỉnh được bài nói của mình. Khi thuyết trình, nhìn biểu hiện của thính giả ta có thể biết được sự chú tâm của thính giả cũng như đo lường được mức độ thành công của bài nói để kịp thời điều chỉnh. Thấy mắt thính giả chăm chú lắng nghe, ta biết được nội dung bài nói của ta đang cuốn hút người nghe. Trong trường hợp này, nếu thính giả thật sự chăm chú và tham gia đặt câu hỏi, ta có thể nói kĩ hơn, sâu hơn mặc dù đây chỉ là những ý phụ trong bài nói của mình. Ngược lại, mặc dù ta đang nói những nội dung cốt lõi của bài nói nhưng quan sát thấy thính giả không chú tâm, mất nhìn đi chỗ khác hoặc bắt đầu nói chuyện riêng thì ta cần điều chỉnh ngay nội dung bài nói, vì có thể vấn đề ta đang đề cập thính giả không hứng thú hoặc đã biết. Bài thuyết trình thành công khi đảm bảo nguyên tắc "Nói cái thính giả cần chứ không phải nói cái mình có".

– Trong hội trường, một cách quan sát hiệu quả, đó là chia hội trường thành các nhóm nhỏ để diễn giả quan tâm được tới từng thính giả trong hội trường và thính giả cũng có cảm giác đang được quan tâm. Mỗi một ý ta dừng trên một nhóm người hoặc một cá nhân nào đó.

– Thông thường với những hội trường lớn, không thể nhìn hết mọi người được, ta phải chia hội trường thành những khu vực nhỏ hơn. Trong mỗi khu vực nhỏ, ta nhìn một người. Sau khi nói hết một ý ta chuyển sang nhóm tiếp theo. Khi quét

lại mỗi nhóm, ta nhìn sang người bên cạnh, như vậy là sẽ nhìn hết được cả hội trường. Để nhìn hết các góc không bỏ sót, ta nhìn theo hình chữ M và chữ W như dưới đây:

– Đặc biệt chú ý là, tuy phải quan tâm khắp mọi người trong hội trường nhưng mắt không được đảo nhanh. Cũng giống như giọng nói, dáng điệu, mắt cũng phải có điểm dừng. Với mỗi ý ta phải dừng mắt một lần giống như tâm sự vậy.

2.6. Tay

– Ở phần trên ta đã biết, lượng thông tin được thu nhận qua mắt là 75%, và qua tai chỉ là 12%, lượng dây thần kinh từ mắt lên não nhiều gấp 25 lần lượng dây thần kinh từ tai lên não. Vì vậy, thính giả sẽ dễ thuyết phục và chăm chú hơn tới bài nói của ta khi có nhiều hình ảnh, dẫn chứng cụ thể.

– Con người thường bị thu hút bởi hình ảnh, sự chuyển động nhiều hơn là lời nói, đây cũng chính là tập tính động vật của con người là phản xạ với hành vi nhanh hơn với lời nói. Khi đi sang đường, nếu ta kêu lên "xe ơi, đừng đâm nhé" thì xe vẫn cứ lao vèo vèo qua mặt. Nhưng khi ta giơ tay lên thôi là lái xe sẽ biết mà nhường đường cho ta. Do đó, muốn thu hút được sự chú ý của thính giả, chuyển động cơ thể của ta phải càng linh hoạt, năng động. Mà trên cơ thể người, đôi tay là nơi linh hoạt nhất. Hai dân tộc khác biệt ngôn ngữ, những người khiếm thính không nói được vẫn có thể trao đổi thông tin bằng cử động tay. Thế mới biết bàn tay có thể diễn đạt nhiều động tác đến thế nào. Nhà thơ Hoàng Trung Thông đã viết:

"Bàn tay ta làm nên tất cả

Có sức người, sỏi đá cũng thành cơm"

– Tục ngữ xưa có câu: "Giàu hai con mắt, khó hai bàn tay". Bàn tay quan trọng là thế nhưng khi thuyết trình, ta thường hay thấy "tay chân thừa thãi", nhiều người không biết giấu tay vào đâu. Đó là do ta chưa biết cách vung tay thế nào cho hợp lí. Thực tế nếu ta biết cách vung tay, bàn tay sẽ là "vũ khí" lợi hại trong thuyết trình vì nó giúp bổ trợ lời nói. Hơn nữa khi bàn tay vung, trọng tâm cơ thể sẽ hướng về phía trước, dáng của ta sẽ có xu thế hướng về phía thính giả bày tỏ sự thân thiện.

– Nguyên tắc trong cả khi thuyết trình và giao tiếp là phải luôn để tay trong khoảng từ trên thắt lưng tới dưới cằm. Nếu ta vung tay cao quá, tay sẽ che mất mặt, làm cho âm thanh ta phát ra không rõ. Nếu tay vung thấp quá, những người ngồi xa sẽ không nhìn thấy tay ta. Để tay trong khoảng từ thắt lưng tới dưới cằm ta sẽ vung thoải mái nhất, thuận lợi nhất trong giao tiếp và trông cũng tự nhiên nhất. Khi tay vung, luôn nhớ rằng vung "trong ra, dưới lên" – có nghĩa là đưa tay hướng từ trong ra ngoài, và hướng từ dưới lên. Tưởng tượng giống hệt như ta đang bưng một chiếc khay khi đi bán hàng vậy, luôn nâng niu tôn trọng khách hàng. Ta cũng nên chú ý luôn ngửa tay và các ngón tay khép lại. Lòng bàn tay ngửa bày tỏ sự mong đợi, thu thập ý kiến, ngược lại thì hàm ý đè nén, dồn ép thính giả. Các ngón tay khép bày tỏ sự nghiêm túc, ngón tay mở mang lại cảm giác thiếu sinh lực, thiếu nhiệt tình, cảm giác ta đang vơ vét, cào cấu cái gì đó từ bên ngoài vào. Trong quá trình thuyết trình, ta cũng nên chú ý liên tục đổi tay tạo sự khác biệt. Vung tay thì tốt, nhưng vung mãi một tay thì chẳng khác nào chèo thuyền một mái. Nói hai ý là phải vung hai tay khác nhau để người nghe dù không chú ý cũng có thể cảm nhận rõ ràng đây là hai nội dung hoàn toàn khác nhau.

Một số điều nên tránh:

+ Khoanh tay: tạo sự xa cách, phòng thủ. Tâm lí học phân tích rằng con người luôn có xu hướng tự bảo vệ mình với các tác động xấu bên ngoài. Trẻ con thường xuyên núp sau váy mẹ mỗi khi sợ hãi. Lớn lên, hành động "núp" đó của nó biến đổi thành động tác khoanh tay: tự tạo rào cản một cách vô hình cho mình. Một người khoanh tay nghĩa là họ chưa cởi mở, đang dò xét.

+ Cho tay vào túi quần: Mang lại cảm giác kênh kiệu, thiếu hoà nhập (đàn ông hay mắc phải).

+ Trỏ tay: Không ai thích bị trỏ tay vào mặt, vì vậy khi thuyết trình chúng ta cũng không nên chỉ tay vào thính giả.

– Tay là bộ phận linh hoạt nhất, thể hiện nhiều thông điệp vô hình nhất, do đó các động tác về tay phải được tập rất kĩ. Trong nền văn hoá Á đông chúng ta, khi nói ít vung tay. Nếu vung tay nhiều thường bị coi là không khiêm tốn, không lễ phép. Tuy nhiên, ngày nay khi hội nhập quốc tế, chúng ta cũng phải thay đổi cho phù hợp.

– Sử dụng phi ngôn từ, tay còn giúp diễn giả diễn tả cảm xúc nội tâm một cách dễ dàng, giúp điều tiết giọng nói được sắc nét rõ ràng, gãy ý. Với những đoạn văn cần nhấn câu, dừng ý, ta vung tay dứt khoát. Tay chắc chắn giọng chắc chắn, tay lỏng lẻo giọng lỏng lẻo.

2.7. Động chạm

– Động chạm trong thuyết trình, giao tiếp trực tiếp giữa người nói và người nghe chủ yếu thông qua cái bắt tay. Bắt tay bày tỏ sự thân thiện, nồng nhiệt, qua đó mối quan hệ giữa hai người sẽ gần gũi hơn. Thông thường khi bắt tay, hai lòng bàn tay nên áp vào nhau, hai ngón cái đan chéo, bóp vừa đủ mạnh và có thể lắc nhẹ. Bắt tay là phép lịch sự tối thiểu, nhưng trên thực tế người thuyết trình đôi khi vì quá chú ý tới việc chuẩn bị nội dung nói mà quên mất bước cơ bản này. Có ba thời điểm phải bắt tay làm quen với thính giả:

– Trước khi thuyết trình: Chào, đón tiếp thính giả, làm quen, tranh thủ sự ủng hộ từ họ – đặc biệt với trường hợp ta thuyết trình với các đối tượng lần đầu gặp.

– Trong khi thuyết trình: Tiếp tục giao tiếp, giao lưu thắt chặt mối quan hệ, hỏi cảm nhận của thính giả để có điều chỉnh thích hợp cho bài nói.

– Sau khi thuyết trình: Cảm ơn thính giả đã lắng nghe, tạo ấn tượng tốt cho họ trước khi ra về.

2.8. Di chuyển

– Trong khi nghe thuyết trình, tại sao nghe nhiều khi không chú ý, thậm chí còn cảm giác buồn ngủ? Có phải do ta mệt mỏi vì nghe quá nhiều thông tin không? Xin thưa rằng không phải. Đa số trường hợp mệt mỏi là do mất mỏi chứ không phải do cái đầu làm việc quá nhiều. Hãy thử tập trung nhìn vào một điểm trong vòng 5 phút, ta sẽ thấy mỏi mắt. Nhiều khi thính giả mệt mỏi thậm chí buồn ngủ không phải vì bài nói kém hấp dẫn mà một phần thính giả cả buổi chỉ nhìn có một điểm khiến mất mỏi. Vậy thì người thuyết trình trước hội trường không nên đứng một chỗ. Trong thuyết trình, kị nhất là đơn điệu, nhàm chán. Hãy liên tục di chuyển tạo những góc nhìn, góc nghe mới cho thính giả.

Nếu ta đứng im một chỗ (nhất là đằng sau cái bục), cơ thể tất sẽ cứng nhắc, giọng nói đều đều.

– Cách di chuyển: Đơn giản nhất là ta nên di chuyển theo hình tam giác: đảo sang hai cánh của hội trường, quan tâm tới góc phải, góc trái, lùi lại nói với cả hội trường, hút cả hội trường về phía mình, tiến lên tạo khoảng cách gần gũi với thính giả. Khi di chuyển, tốc độ bước của ta cũng giống như giọng nói, bước chân mạnh mẽ, giọng nói nhanh và mạnh mẽ và ngược lại bước chân nhẹ nhàng, giọng nói cũng nhẹ nhàng, khoan thai. Vậy khi thuyết trình, tốc độ di chuyển không chỉ phụ thuộc vào nội dung câu từ hay tính chất của đoạn văn đó mà nhanh hay chậm phụ thuộc vào thính giả. Với hội trường dành cho thanh niên, diễn giả cần di chuyển nhanh, mạnh, dứt khoát tạo sự mạnh mẽ, năng động trong bài nói, nhưng đối với hội trường có số thính giả cao tuổi những di chuyển như vậy sẽ khiến thính giả không bắt nhịp kịp với bài nói. Di chuyển trong hội trường không chỉ được tính từ khi ta bắt đầu nói trên hội trường mà bắt đầu từ khi ta được giới thiệu, khi đó hội trường đã bắt đầu chuyển sự chú ý tới diễn giả. Người thuyết trình có thể tính trong khoảng 7 bước trước khi ta lên đến hội trường. Đây là khoảng cách thính giả bắt đầu tập trung chú ý đến diễn giả, do đó đã phải chuẩn bị phong thái, bề ngoài để tạo ấn tượng rồi. Người thuyết trình cũng giống diễn viên trên sân khấu: ló cái mũi giày ra khỏi cánh gà là bắt đầu phải diễn, còn một cái gót giày sau cánh gà vẫn tiếp tục phải diễn. Thính giả còn chú ý nghĩa là ta còn phải chinh phục.

2.9. Mùi

– Mùi hương có thể tác động tới hiệu quả làm việc của não. Ở Nhật có một công ti thử nghiệm vào những giờ nhất định cho nhân viên của họ ngửi những mùi nhất định, kết quả cho thấy hiệu quả công việc đã tăng đáng kể. Mùi hương yêu thích có thể làm cho não chúng ta hưng phấn, làm việc tốt hơn. Ngược lại, một mùi khó chịu nếu toả ra từ một người sẽ khiến những những đối tượng giao tiếp đánh giá không tốt, thậm chí là xa lánh ta. Mùi khó chịu trong hội trường có thể gây mất tập trung, tạo nên tâm lí không thoải mái cho thính giả và gây sự mất tự tin cho chính diễn giả khi xuất hiện trước công chúng.

– Với thời tiết nóng nực như mùa hè ở nước ta, mồ hôi dễ làm phát sinh những mùi khó chịu trên cơ thể. Thông thường ta không thể nhận biết mùi của chính mình; hãy ngăn ngừa trường hợp đó. Với nữ giới thường dùng nước hoa cũng phải lưu ý chọn mùi hương phù hợp. Khi thuyết trình được ngửi một mùi hương yêu thích sẽ làm ta phấn khích rất tốt.

2.10. Khoảng cách

Trong giao tiếp nói chung và trong thuyết trình nói riêng, khoảng cách giữa ta và thính giả thể hiện mối quan tâm, quan hệ. Với mỗi mối quan hệ khác nhau, người ta có xu hướng chọn khoảng cách khác nhau. Trên lí thuyết, khoảng cách được quy định như sau: Thân thiện < 1m; riêng tư < 1,5m; xã giao < 4m; công cộng > 4m

Nhưng trên thực tế, khoảng cách được định lượng chủ yếu dựa trên cái bắt tay. Trong quan hệ xã giao, hai người đứng cách xa nhau vừa đủ một tầm tay bắt. Khoảng cách đó mang lại một không gian vừa đủ cho mỗi người đứng thoải mái, khi vung tay không chạm phải nhau, và một người thứ ba có thể đi qua giữa hai người. Còn khi ta đứng nói ở nơi công cộng, tuỳ thuộc vào đám đông mà ta chọn cho mình khoảng cách phù hợp. Đám đông càng lớn, ta càng phải đứng cách xa để có thể bao quát hết cả hội trường. Một nguyên tắc chung nhất là ta phải đứng ở trung tâm của hội trường, nơi mà tất cả mọi người đều có thể nhìn thấy bạn, đồng thời là nơi gần gũi nhất với thính giả mà ta có thể. Hãy luôn cố gắng rút ngắn khoảng cách giữa ta và thính giả. Trong những trường hợp với những hội trường dài, nếu có thể, trong quá trình thuyết trình nên di chuyển sâu vào trong hội trường, quan tâm tới những người ở đằng sau. Càng đứng gần thính giả, ta càng có khả năng ảnh hưởng tới họ nhiều hơn. Tuy nhiên khoảng cách gần nhất mà ta có thể tạo nên trong trường hợp thính giả đang ngồi và ta đang đứng là khoảng từ 1,2m cho tới 1,5m. Khoảng cách này cho phép tầm mắt của ta và người đối diện ngang nhau; họ sẽ không phải ngước lên nhìn bạn. Nếu ta thấp, có thể di chuyển lại gần hơn và ngược lại.

Tóm lại, cơ thể chúng ta giống như một nhạc cụ. Để chiếc nhạc cụ phát ra những âm thanh hay, từng bộ phận trên cây đàn đó phải rung lên,

phải ngân nga hoà cùng một nhịp. Muốn nói hay thì phải nói bằng cả người, nói tổng lực: nét mặt nói, dáng đi nói, trang phục nói, tay nói, từng đường gân thớ thịt đều nói. Trong chiết tự chữ Hán, chữ "Chí" được cấu thành từ chữ "Tâm" ở dưới, và chữ "Sĩ" ở trên. Có nghĩa là, khi thuyết trình, muốn thay đổi ý chí người nghe thì cái "Tâm" là nền tảng, trên cơ sở đó mới thay đổi đến cái "Trí" người nghe. Nói bằng cả người, lúc nào cũng nhiệt tình, lúc nào cũng tổng lực, đam mê, đó là bí quyết thành công của thuyết trình.

Tài liệu tham khảo

1. Hoàng Anh – Đỗ Thị Châu, *300 tình huống giao tiếp sư phạm*, NXB Giáo dục, 2008.
2. Carroll E. Izad, *Những cảm xúc của người*, NXB Giáo dục, 1992.
3. Hồ Ngọc Đại, *Nghiệp vụ sư phạm*, NXB Giáo dục Việt Nam, 2010.
4. Phạm Minh Hạc (Biên dịch và giới thiệu), *Một số công trình Tâm lí học A.N.Leonchiev*, NXB Giáo dục, 2003.
5. Phạm Minh Hạc (Chủ biên), *Tâm lí học*, NXB Giáo dục, 2001.
6. Phạm Minh Hạc (Chủ biên), *Từ điển bách khoa Tâm lí học – Giáo dục học Việt Nam*, NXB Giáo dục Việt Nam, 2013.
7. Ngô Công Hoàn – Hoàng Anh, *Giao tiếp sư phạm*, NXB Giáo dục, 2002.
8. Ngô Công Hoàn – *Giao tiếp và ứng xử sư phạm*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 1997.
9. Bùi Văn Huệ, *Giáo trình Tâm lí học*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2000.
10. Đỗ Việt Hùng, *Ngữ nghĩa học – Từ bình diện hệ thống đến hoạt động*, NXB Đại học Sư phạm, 2013.
11. Nguyễn Sinh Huy – Trần Trọng Thuỷ, *Nhập môn khoa học giao tiếp*, NXB Giáo dục, 2002.
12. Nguyễn Văn Khang (Chủ biên), *Ứng xử ngôn ngữ trong giao tiếp gia đình người Việt*, NXB Văn hoá – Thông tin, 1996.
13. B.Ph. Lomov, *Những vấn đề lí luận và phương pháp luận tâm lí học*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội, 2000.
14. A.N. Leonchiev, *Hoạt động – Ý thức – Nhân cách*, NXB Giáo dục, 1987.
15. Nguyễn Hiến Lê, *Nghệ thuật nói chuyện*, NXB Trẻ, 1992.
16. Nguyễn Văn Lê, *Bài giảng tâm lí học, tập VII – Vấn đề giao tiếp*, NXB Giáo dục, 1992.
17. Trần Tuấn Lộ, *Khoa học – nghệ thuật giao tiếp*, NXB Dân tộc, 1995.
18. Nguyễn Văn Luỹ – Lê Quang Sơn, *Từ điển tâm lí học*, NXB Giáo dục Việt Nam, 2009.

19. Nguyễn Bá Minh, *Giáo trình nhập môn khoa học giao tiếp*, NXB Đại học Sư phạm, 2008.

20. Lưu Xuân Mới, *Thuật ứng xử tình huống trong quản lí giáo dục và đào tạo*, NXB Giáo dục, 2008.

21. Nguyễn Quang, *Giao tiếp phi ngôn từ*, Tạp chí Đại học Quốc gia Hà Nội, số 23, 2007.

22. Nguyễn Kim Quý – Nguyễn Xuân Thức, *Tình huống tâm lí học*, NXB Lao động, 2003.

23. Nguyễn Thạc – Hoành Anh, *Luyện giao tiếp sư phạm*, Trường Đại học Sư phạm Hà Nội, *1991*.

24. Trần Trọng Thủy, *Khoa học chẩn đoán tâm lí*, NXB Giáo dục, 1992.

25. Nguyễn Quang Uẩn (Chủ biên), *Giáo trình tâm lí học đại cương*, NXB Đại học Sư phạm, 2012 (Tái bản lần thứ 10).

26. Đặng Xuân Xuyến, *Tiếng nói và ngôn ngữ cử chỉ trong giao tiếp*, NXB Thanh Hoá, 2008.

27. Franz Emnuel Weiner (Chủ biên), *Sự phát triển nhận thức, học thức, học tập và giảng dạy*, NXB Giáo dục, 1997.

28. James H. Stronge, *Những phẩm chất của người giáo viên hiệu quả*, NXB Giáo dục Việt Nam, 2013.

29. Giselle O. Martin – Kniep, *Tám đổi mới để trở thành giáo viên giỏi*, NXB Giáo dục Việt Nam, 2013.

30. Robert J. Marzano, *Nghệ thuật và khoa học dạy học*, NXB Giáo dục Việt Nam, 2013.

NHÀ XUẤT BẢN ĐẠI HỌC SƯ PHẠM

Địa chỉ: 136 Xuân Thuỷ, Cầu Giấy, Hà Nội
Điện thoại: 04.37547735 | **Fax:** 04.37547911
Email: hanhchinh@nxbdhsp.edu.vn | **Website:** www.nxbdhsp.edu.vn

Chịu trách nhiệm xuất bản:
Giám đốc: TS. NGUYỄN BÁ CƯỜNG

Biên tập nội dung:
ĐINH VĂN VANG – VŨ THANH HÀ

Bìa và trình bày:
TIÊU VĂN ANH

Giáo trình
GIAO TIẾP SƯ PHẠM

Mã số: 01.01. 05 /89 – GT 2014
In 1.000 cuốn, khổ 16 × 24 cm, tại Xí nghiệp in – Nhà máy Z 176
Đăng kí KHXB số: 203 – 2014/CXB/5 – 03/ĐHSP ngày 24/01/2014
Quyết định xuất bản số: 919/QĐ – ĐHSP ngày 20/8/2014
In xong và nộp lưu chiểu Quý IV năm 2014.